

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société LA POSTE TELECOM (ci-après dénommée « LA POSTE MOBILE » ou « LPM »), fournit aux particuliers en France métropolitaine (ci-après le « Client ») les services de radiotéléphonie par carte prépayée (ci-après le « Service »), en utilisant le réseau de télécommunications GSM/GPRS (2G), UMTS (3G) et LTE (4G) (ci-après le « Réseau ») d'un opérateur de Réseau choisi par LA POSTE MOBILE (ci-après l'« Opérateur Réseau »). Les relations entre LA POSTE MOBILE et le Client sont régies par :

- les présentes Conditions Générales et Particulières,

- la documentation commerciale LA POSTE MOBILE relative au Service, notamment le Récapitulatif contractuel, les conditions tarifaires ("Guide Tarifaire") mises à la disposition du Client ou insérées dans le kit lui permettant d'avoir accès à l'offre prépayée de LA POSTE MOBILE, sur le site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) ou dans un bureau de poste proposant l'offre ;

- le cas échéant, les Conditions Générales de Vente du téléphone mobile.

En cas de contradiction entre ces documents, les dispositions des présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document.

## 1 – DÉFINITION DU SERVICE

**1.1.** La Carte Prépayée (ci-après la « Carte ») est une carte SIM à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par LPM. La Carte est proposée avec la documentation commerciale associée (ci-après le « Kit »).

**1.2.** La Carte permet au Client d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales dans la zone de couverture du Réseau et d'accéder à des services complémentaires ou optionnels proposés par LPM et définis dans le Guide Tarifaire.

## 2 - ACCÈS AU SERVICE

**2.1.** Le Kit est vendu en bureau de poste proposant l'offre. L'achat simultané de Kit est limité à 3. Le Client accède au Service dès activation de la carte SIM et après les manipulations d'usage spécifiées dans la documentation commerciale.

**2.2.** Le Client doit, pour tout achat d'un Kit, présenter l'original de sa pièce d'identité en cours de validité.

## 3 - DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE

**3.1.** La Carte comprend un crédit initial de communication. Le montant et les modalités du crédit de communication figurent directement sur l'offre ou dans les conditions tarifaires en vigueur y afférent. Le crédit initial est à utiliser dans la limite du délai indiqué dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire applicable à la date de souscription à compter de l'ouverture par LPM du compte rechargeable de communications prépayées (ci-après le « Compte Prépayé ») qui est activé lors de la première communication passée par le Client. Passé un délai de 30 jours, si le Client n'a effectué aucun rechargement, LPM pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la carte SIM, la perte du numéro de téléphone attribué (dans les

conditions prévues à l'article 17.6 ci-après) et la clôture du Compte Prépayé.

**3.2.** A l'issue de la durée de validité du crédit de communication rechargé, le Client dispose d'un délai de 3 mois pour recharger à nouveau sa Carte. Pendant ce délai de 3 mois, s'il n'effectue aucun rechargement, il ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence et les services de rechargement), mais gardera la faculté de recevoir des appels (sauf à l'étranger). Passé ce délai de 3 mois, si le Client n'a effectué aucun rechargement, LPM pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la carte SIM, la perte du numéro de téléphone attribué (dans les conditions prévues à l'article 17.6 ci-après) et la clôture du Compte Prépayé.

**3.3.** LPM met à la disposition du Client un service qui lui permet de consulter son solde en temps réel par téléphone ou par le biais de l'envoi d'un SMS.

## 4 - RECHARGEMENT

**4.1.** La carte SIM est associée à un Compte Prépayé. Le Client peut créditer son Compte Prépayé à tout moment pendant la durée de validité de sa carte SIM par l'achat d'une recharge notamment dans son Espace Client sur le site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr), les bureaux de poste proposant l'offre, par téléphone via le serveur vocal interactif dont le numéro figure dans la documentation commerciale, ou auprès du Service Client (dans la limite d'1 rechargement par appel). Pour des raisons techniques, un décalage de plusieurs heures peut survenir entre la demande de rechargement du Client et sa mise en œuvre effective.

**4.2.** Le Client a le choix entre différentes recharges qui consistent en un crédit de communication principal utilisable pour tout type de communications. Lors du rechargement de son Compte Prépayé uniquement, le Client doit obligatoirement choisir l'un des montants de recharges qui seraient proposés le cas échéant et selon l'offre par LPM dans sa documentation commerciale. Au surplus, selon le montant de la recharge achetée, un bonus sous forme de crédit de communication supplémentaire peut être offert au Client ; ainsi lorsqu'un bonus est attribué son montant figure dans la documentation commerciale. La durée de validité (entendue comme la durée au terme de laquelle le crédit de communication acheté ne peut plus être utilisé, même si le solde de ce crédit est positif) varie en fonction du montant du crédit de communication principal acheté par le Client pour créditer son Compte Prépayé.

**4.3.** Les crédits de communication principaux et ceux éventuellement offerts sont automatiquement et irrévocablement perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la durée de validité du crédit de communication initial ou de sa recharge. En revanche, le solde du crédit de communication restant sur le Compte Prépayé s'ajoute au crédit de communication rechargé si la recharge est effectuée avant la fin de la durée de validité du crédit de communication restant sur le Compte Prépayé. Lorsque le Client achète une recharge avant la fin de la durée de validité du crédit de communication restant sur son Compte Prépayé, il bénéficie de la durée de validité la plus avantageuse pour lui (si la durée de validité de la nouvelle recharge est inférieure à celle qui restait avant de recharger, c'est la durée de validité restante qui s'applique à la

totalité de son crédit de communication). Dans ce cas les crédits s'additionnent.

**4.4.** Si le Client consomme l'intégralité de son crédit de communication avant sa date de fin de validité, il peut continuer à recevoir des appels (sauf depuis l'étranger) et appeler les numéros d'urgence, les services de rechargement et la messagerie jusqu'à la résiliation du Service dans les conditions mentionnées à l'article 3.2. et à l'article 14.

## 5 – TARIFS DU SERVICE ET DES OPTIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION

Les tarifs du Service et des options ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par LPM à l'intention de ses Clients. LPM se réserve le droit de modifier ses tarifs mais en informera préalablement le Client. Les stipulations ci-dessus ne s'appliquent pas si (i) les modifications sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, (ii) les modifications ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client et (iii) les modifications découlent directement de la législation applicable.

## 6 – TERMINAUX - RÉSEAUX

**6.1.** Le Client peut émettre et recevoir des communications, dans la zone de couverture des Services, à partir de n'importe quel terminal agréé pour le Réseau conçu pour recevoir la carte SIM.

**6.2.** Le Client est tenu de respecter les prescriptions transmises par LPM en application des normes techniques imposées par les autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à son Mobile et/ou périphérique utilisé.

**6.3.** L'accès au Réseau se fait en France métropolitaine exclusivement.

L'arrêt progressif des réseaux 2G et 3G étant respectivement programmé par l'Opérateur Réseau en 2026 pour la 2G et entre fin 2028 et fin 2029 pour la 3G, ils cesseront par conséquent d'être exploités à ces dates.

## 6.4. NUMÉROS D'URGENCE

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, l'Opérateur Réseau a besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Ainsi, si vous appelez en Wi-Fi, vous devez veiller à activer le service GPS de votre mobile et, si vous utilisez un VPN (réseau privé virtuel), vous devez veiller à le désactiver avant de passer l'appel.

Si vous rencontrez des difficultés pour contacter les numéros nationaux de services d'urgence (15, 17, 18, ...), il vous est recommandé de composer le numéro d'appel d'urgence européen (112).

## 7 - NUMÉRO D'APPEL

**7.1.** LPM communique à chaque Client le numéro d'appel affecté à sa carte SIM. LPM peut affecter à un nouveau Client un numéro d'appel ayant déjà été utilisé par le passé par un Client dont la ligne a été résiliée.

**7.2.** LPM se réserve le droit de modifier, dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, le numéro d'appel après en avoir informé le Client par courrier ou sur un autre support durable au moins 1 mois avant la mise en œuvre de la modification.

**7.3.** Le Client peut demander le changement de son numéro d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques

d'organisation, LPM lui affecte un nouveau numéro. Ce service est facturé par LPM aux conditions figurant dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription.

## 8 – SERVICE DE PRÉSENTATION DU NUMÉRO DE L'APPELANT

**8.1.** Le Client est informé à la souscription du Service qu'il peut, dans le cadre du service de présentation du numéro appelant, demander que son numéro d'appel ne soit pas visualisé par ses correspondants.

**8.2.** La présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée notamment lorsque :

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

## 9 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 9.1. Généralités

LPM, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel concernant le Client et les utilisateurs. Ces traitements sont décrits dans la Politique de protection des données personnelles de LPM disponible dans la rubrique "Protection des données" du site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) ou directement sous le lien suivant : [www.lapostemobile.fr/donnees](http://www.lapostemobile.fr/donnees).

### 9.2 Stipulations spécifiques

#### 9.2.1. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, tout consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

#### 9.2.2. Annuaire universel

Le Client peut, s'il en manifeste expressément la volonté auprès de LPM, voir figurer ses coordonnées ou celles de l'utilisateur de la ligne dans les annuaires et services de renseignement. Les options de parution sont présentées sur le coupon d'inscription aux annuaires disponible dans l'Espace Client.

Si le Client est l'utilisateur de la ligne, pour figurer dans les annuaires, il doit en faire la demande directement dans son Espace Client ou auprès du Service Client.

Si le Client n'est pas l'utilisateur de la ligne, la demande d'inscription aux annuaires ne peut se faire que par retour du coupon susmentionné, dûment complété et signé par le titulaire et l'utilisateur et accompagné des pièces justificatives demandées.

Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client ou dans son Espace Client, le choix de parution desdites coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

## 10 - INTERNET MOBILE

La carte SIM permet au Client d'accéder au service Internet mobile sur le Réseau à condition que le Client dispose d'un téléphone mobile compatible et après avoir paramétré son terminal :

- en se connectant à la rubrique « Espace Client » du site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr).

- ou en contactant le Service Client de LPM

Le coût d'accès est précisé dans le Guide Tarifaire en vigueur de LPM. A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, LPM ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis

Internet mobile, sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle.

## 11 - PERTE OU VOL DE LA CARTE SIM

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

- appelant le Service Client qui dispose d'un serveur vocal interactif disponible 24/24,

- se connectant sur l'Espace Client sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr), accessible en entrant le n° de mobile du Client et son code confidentiel. Il sera procédé aux formalités de suspension temporaire de sa ligne dès que LPM aura connaissance de la déclaration. Le Client est dispensé du paiement des communications passées frauduleusement à compter de la déclaration.

Il est rappelé que le Client doit conserver confidentiel son code d'accès à son Espace Client. LPM ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration faite au Service Client ou sur l'Espace Client qui n'émanerait pas du titulaire.

La déclaration devra être confirmée par lettre recommandée avec avis de réception à LPM, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du Client et, en cas de vol, du récépissé de dépôt de plainte.

**11.2.** Une nouvelle carte SIM vous sera transmise sous 5 jours ouvrés et son activation devra être demandée auprès du Service Client. La nouvelle carte SIM est facturée conformément au Guide Tarifaire en vigueur à la date de votre souscription.

## 12 - OBLIGATIONS DU CLIENT

**12.1.** Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture du Service. Le Client est tenu de prévenir immédiatement le Service Client LPM à l'adresse figurant à l'article 9.1, de tout changement de domicile.

**12.2.** Le Client s'engage à utiliser la carte SIM avec un terminal agréé pour le Réseau par les autorités compétentes en la matière. Il sera par conséquent tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'un terminal non agréé.

La carte SIM est la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de LPM, qui peut, sous réserve d'en informer au préalable le Client, la faire remplacer pour des raisons d'évolutions techniques liées au terminal ou d'amélioration du service qui lui est proposé.

En conséquence, il est interdit de (i) concéder sur la carte SIM (et les logiciels intégrés) un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit et (ii) détruire, de dégrader ou de dupliquer la carte SIM.

Le Client en sa qualité de gardien de la carte SIM, est seul responsable de l'utilisation conforme à son usage, et de la conservation de la carte SIM quel que soit le terminal utilisé. Le Client reçoit lors de la remise de la carte SIM un code par défaut (« code PIN ») qui permet de protéger l'utilisation de sa carte. LPM recommande au Client de modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel ; ce code doit rester secret. Ce code est indispensable pour accéder au Réseau, à moins que le Client souhaite le désactiver. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code et des conséquences que pourrait avoir sa divulgation à un tiers, sauf si celle-ci résulte d'une faute commise par LPM. La saisie de 3 codes PIN successifs erronés entraîne le blocage de la carte SIM. La carte SIM peut être déblocquée par la saisie d'un code de déblocage (code PUK) transmis par LPM. Cette prestation peut être facturée aux conditions tarifaires spécifiées dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de votre souscription.

## 13 - SUSPENSION ET RÉSILIATION DU SERVICE

**13.1.** LPM se réserve le droit de suspendre l'accès au Service souscrit par le Client ou de limiter l'accès au Service à la seule réception des

communications, après en avoir avisé le Client par tout moyen, en cas :

- d'inexécution de l'une des obligations du Client ;
- de cessation ou transmission du Service ou du bénéficiaire de l'utilisation de la carte SIM à un tiers sans accord préalable du Service Client LPM ;
- d'utilisation d'un mobile non conforme ou perdu ou volé ;
- de fraude ou tentative de fraude du Client, notamment lors du rechargement ;
- d'utilisation non conforme de la Carte ;
- de fausse déclaration du Client relative à son identité ;

Le Service pourra être également résilié par LPM sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité 5 jours après une mise en demeure transmise au Client par SMS, courrier électronique ou courrier, restée infructueuse suivant la suspension ou la restriction de la ligne.

La résiliation du Service implique la désactivation de la carte SIM, la perte du numéro de téléphone attribué (dans les conditions prévues à l'article 17.6 ci-après) et la clôture du Compte Prépayé.

**13.2.** LPM peut résilier le Service à tout moment et sans préavis en l'absence de rechargement à l'expiration des délais visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

## 14 - LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE LA POSTE MOBILE

**14.1.** LPM peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat en apportant la preuve que celle-ci est imputable :

- à une faute du Client ;
- à un fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, tel que la suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services de radiotéléphonie mobile, données aux opérateurs ;
- à un cas de force majeure.

**14.2.** En cas de demande de portabilité entrante ou sortante du numéro de mobile du Client, LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas d'inéligibilité à la portabilité ;
- en cas de perte d'éligibilité à la portabilité ;
- en cas de fautes, négligences, absences de réponses, défaillances ou dysfonctionnements techniques imputables aux opérateurs autres que LPM qui interviennent dans le processus de portabilité, au GIE EGP, au Réseau, au système central de portabilité, ayant pour effet de perturber, suspendre, reporter ou empêcher le portage du numéro du Client.

## 15 - CESSION

**15.1.** LPM peut céder les droits et obligations nés des présentes à un tiers offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, le Client en sera averti par SMS, courrier électronique ou courrier et le contrat se poursuivra sans autres formalités avec le tiers cessionnaire, sauf dénonciation du contrat par le Client.

**15.2.** Les Services sont fournis en considération de la personne du Client. Celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelle que forme ce soit, le bénéficiaire de l'utilisation de la carte SIM, dont il n'est que le gardien, sauf accord exprès et préalable de LPM.

## 16 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO DE MOBILE

La portabilité du numéro de mobile est un service permettant à tout client d'un opérateur mobile métropolitain (« Opérateur Donneur ») de souscrire une nouvelle offre auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain (« Opérateur Receveur ») tout en conservant son numéro de mobile.

### 16.1 Eligibilité

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

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

## 16.2. Portabilité entrante

**16.2.1.** En demandant la portabilité entrante du numéro de mobile chez LPM, le Client mandate LPM pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches relatives à sa demande de portabilité à savoir la résiliation de sa ligne avec son Opérateur Donneur et le portage de son numéro mobile. LPM notifiera au Client dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de sa demande en précisant le motif et le cas échéant, les moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

**16.2.2.** Le Client transmet à LPM la date souhaitée de portage de son numéro mobile. Toutefois, LPM ne prend aucun engagement sur la date effective et la plage horaire du portage demandées, celles-ci dépendant de l'Opérateur Réseau et de l'Opérateur Donneur. Dans le cas où la demande de portabilité du Client est acceptée par l'Opérateur Donneur, LPM l'informerait de la date et de la plage horaire du portage de son numéro. Le portage du numéro aura nécessairement lieu un jour ouvrable. Dans le cas où le numéro de mobile du Client ne serait pas porté dans les délais indiqués aux présentes, du fait d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement technique, le portage sera reporté à une date ultérieure.

**16.2.3.** Les cas de refus de portage opposé par l'Opérateur Donneur, d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par le Client de sa demande de portage ne constituent pas des motifs d'annulation du contrat souscrit auprès de LPM, le Client est engagé auprès de LPM et est tenu de respecter les conditions relatives au Service souscrit auprès de LPM et ce, quand bien même son contrat avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. Dans ces cas, LPM lui communique un nouveau numéro de mobile.

**16.2.4.** LA POSTE MOBILE remet au Client une nouvelle carte SIM activée sous son numéro mobile, au moment de la souscription au Service et l'informe des manipulations à effectuer le jour prévu du portage, pour rendre celui-ci effectif.

## 16.3. Portabilité sortante

**16.3.1.** Le Client peut demander à tout moment via l'Opérateur Receveur la portabilité sortante de son numéro de mobile à LPM. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Receveur et doit comporter, le numéro de mobile, le numéro de RIO et la date de portage souhaitée. Seul le Client titulaire de la ligne ou une personne dûment mandatée par celui-ci, peut demander le portage de son numéro.

L'Opérateur Receveur peut demander l'annulation d'une demande de portabilité quand bien même LPM l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à 2

jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de la demande.

**16.3.2.** LPM met gratuitement à la disposition du Client via le numéro de serveur vocal interactif 3179 et le 08 05 30 52 05, les informations correspondant à son numéro de RIO et à son numéro de mobile. Le Client peut également obtenir son numéro de RIO sur simple demande auprès du Service Client de LPM. L'ensemble des informations seront confirmées par l'envoi d'un SMS comportant le numéro de RIO, les nom et prénom du Client.

**16.3.3.** Dans le cas où la demande de portabilité est éligible, le portage effectif du numéro vers l'Opérateur Receveur emporte la résiliation de la ligne LPM du Client.

**16.3.4.** Le Client peut demander via son Opérateur Receveur l'annulation de sa demande de portabilité sauf dans les 2 jours précédents le portage effectif du numéro. L'annulation de la demande de portabilité entraînera l'annulation de la demande de résiliation de la ligne LPM.

## 16.4. Délai de portage

Le délai nominal de portage est, sous réserve de la disponibilité de l'accès, de 3 jours ouvrables à compter de la demande, sauf demande expresse du Client à LPM d'un délai supplémentaire qui ne saurait excéder 59 jours calendaires.

**16.5.** Le jour du portage, le Client ne peut disposer ni d'appels entrants ni d'appels sortants pendant une durée maximale de 4 heures.

**16.6.** En cas de résiliation du Service sans demande de portabilité sortante, le numéro de mobile est conservé par LPM et le Client dispose d'un délai de 40 jours calendaires à compter de la résiliation pour obtenir les informations correspondant à son numéro de RIO et à son numéro de mobile, sans frais supplémentaires, exclusivement après appel au Service Client au 0 970 808 660 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine).

## 16.7. Indemnisation

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

Le retard vise notamment les cas suivants :

- la reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte ni de l'inéligibilité de la demande de conservation de numéro, ni du souhait explicite du Client, 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 le Client a formulée à LPM.

La perte vise le cas où le Client perd l'usage du numéro dont il a demandé le portage.

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

L'abus vise le cas où le Client perd l'usage de son numéro à la suite d'une opération de portage qu'il n'a pas sollicité et qui a été réalisée à son insu.

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

## 17 - MISES EN GARDE

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

Le Client informé que les contenus qu'il stocke, utilise, transmet ou reçoit le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à l'internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Conformément à la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009, le Client à l'obligation de veiller à ce que son accès à internet ne fasse pas l'objet d'une

utilisation en violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, représentation, mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets). Le Client reconnaît, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Arcom aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire.

Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins 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, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

Le Client est informé qu'il est interdit, en application de l'article 568 ter du Code général des impôts, de procéder en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer à des opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. La violation de cette interdiction est sanctionnée.

LPM ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

### 17.2. Mise en garde sur les comportements raisonnables pour les communications illimitées

Pour les Services comportant un nombre illimité de communications, le type de communication, leur durée, les conditions et, le cas échéant, les limites et exclusions applicables sont précisées dans l'offre commerciale correspondante et/ou dans le Guide Tarifaire et au présent article. Ces communications ne sont autorisées qu'entre 2 personnes physiques et pour un usage non-lucratif. L'usage raisonnable s'entend pour ces communications illimitées dans la limite des seuils indiqués dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire applicable à la date de souscription. En cas d'utilisation non-conforme aux présentes et aux indications figurant dans la documentation commerciale et/ou dans le Guide Tarifaire, LPM fait application des dispositions de l'article 14.

### 17.3. Comportements prohibés

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au Réseau, telle que notamment :

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

De plus, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de la carte SIM.

LPM se réserve la possibilité de suspendre, selon les modalités précisées à l'article 14, l'accès au Réseau si le Client contrevient aux comportements prohibés.

## **18 - MISE EN GARDE LIÉE AU RÉSEAU INTERNET**

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

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

LPM propose un service de contrôle parental gratuit et sans engagement dont l'objet est de filtrer les contenus internet inadaptés au jeune public, et que vous pouvez activer auprès du Service Client. Ce service fonctionne uniquement sur le Réseau (hors Wi-Fi).

## **19 - QUALITÉ DE SERVICE**

### **19.1. Disponibilité du Réseau et rétablissement de service**

En application des dispositions visées à l'article L.224-27-1 du Code de la consommation, LPM s'engage à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès au Réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour chacun de ses services (voix / SMS / internet mobile). La non-disponibilité de l'accès au Réseau se traduit par l'absence d'indice de réception du Réseau sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. LPM s'engage à rétablir l'accès au service dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de son interruption.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du Réseau égale ou supérieure à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48 heures consécutives) sur 1 mois

calendaire, LPM s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date/heure) auxquels il a souhaité avoir accès au Réseau un dédommagement de son préjudice en usages (minutes d'appel / SMS / internet mobile / services) ou sous la forme d'un paiement d'une indemnité.

### **Précisions relatives à la qualité de service en itinérance depuis l'Europe (Zone 1) et la Zone DOM / COM**

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et il en est de même à l'intérieur d'un même Etat membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée. La qualité de service sur le Réseau ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance depuis ces zones (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents). Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple : le choix du terminal mobile utilisé, les conditions climatiques, la topographie, la couverture de l'emplacement où l'utilisateur se trouve, le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant.

### **19.2. Indemnisation**

Si le Client a été affecté par une indisponibilité du Réseau, il pourra présenter à LPM une demande afin d'obtenir une indemnisation de son préjudice résultant de la non-atteinte du niveau de qualité annoncé. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au Réseau, ou constaté une qualité d'acheminement des SMS en deçà des objectifs annoncés. Cette demande devra être adressée à LPM dans le mois suivant la constatation. Ces demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas visés à l'article 15 des CGU.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par LPM au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par l'Opérateur Réseau sur son réseau au titre de chaque mois calendaire.

## **20 - RÉCLAMATIONS**

### **20.1. Service Client**

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone aux numéros suivants :  
- 904 depuis un mobile LPM (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) ;  
- 0 970 808 660 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine) ;  
ou

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

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de 15 jours ouvrés. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai,

LPM accusera réception de la réclamation en indiquant le délai de traitement de la demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder 1 mois.

### **20.2. Service Consommateurs**

Si le Client estimait que la réponse à sa réclamation écrite ou orale n'était pas satisfaisante, il pourrait 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. LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai d'1 mois à compter de la réception du courrier. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, LPM accusera réception de la réclamation en indiquant le délai de traitement de la demande. Si le Client refuse ce délai, il pourra saisir l'instance de médiation.

### **20.3. Médiateur des communications électroniques**

Si un désaccord subsiste, le Client peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement soit par une association de consommateurs. Pour cela, le Client doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Le Client devra ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant sa demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly Cedex.

## **21. NOTIFICATIONS**

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

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

## **22 - DÉCLARATION**

LA POSTE TELECOM a déclaré son activité auprès de l'ARCEP située au 14 rue Gerty Archimède, 75012 Paris.

## **23 - ASSURANCE**

LA POSTE TELECOM dispose d'une assurance responsabilité professionnelle auprès de MS Amlin Insurance SE, Succursale en France, 22 rue Georges Picquart, 75017 Paris, qui l'assure pour la France métropolitaine et dans les DROM/COM, la garantie s'étend aux conséquences de l'activité exercée dans l'espace économique européen, la Suisse et Monaco.

## **24 - LANGUE, ATTRIBUTION DE JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE**

**24.1.** La langue applicable pour la conclusion du contrat entre LPM et le Client est la langue française.

**24.2.** Les relations contractuelles entre LPM et le Client sont soumises au droit français.

**24.3.** Tout différend opposant LPM à un Client notamment à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes sera soumis au tribunal compétent.

# Les Conditions Particulières d'Utilisation du service de téléphonie mobile prépayé

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

Les relations entre LA POSTE MOBILE et le Client sont régies par :

- les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières d'Utilisation ;
- la documentation commerciale LA POSTE MOBILE relative au Service, notamment le Récapitulatif Contractuel, les conditions tarifaires (Guide Tarifaire et Fiche Tarifaire Internationale) de LA POSTE MOBILE.

## Article 1 - Durée de validité du Service prépayé international

**1.1.** Le crédit de communication initial est à utiliser dans la limite du délai indiqué dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire applicable à la date de souscription à compter de l'ouverture par LPM du compte rechargeable de communications prépayées (ci-après le « Compte Prépayé ») qui est activé lors de la première communication passée par le Client. Passé un délai de 30 jours suite à l'activation du Compte Prépayé, si le Client n'a effectué aucun rechargement, LPM pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte, la perte du numéro de téléphone attribué (dans les conditions prévues à l'article 17.6 ci-après) et la clôture du Compte Prépayé.

**1.2.** A l'issue de la durée de validité du crédit de communication rechargé, le Client dispose d'un délai de 3 mois pour recharger à nouveau sa Carte.



LE TRI  
+ FACILE

