

Conditions Générales de Vente de produits avec une offre mobile ou box ADSL TV PLUS de La Poste Mobile

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 récapitulatif sa commande ;

- le Client valide sa commande ;

- LPM confirme la prise en compte de la commande via un écran Web ;

- les formalités de paiement effectuées, LPM envoie au Client un courrier électronique ou le cas échéant un courrier postal de confirmation détaillant l'ensemble de

la commande, son prix 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 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 :

1^o 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

2^o 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 CARACTERE 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 réglementation applicable).

En application de la réglementation 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 réglementaires.

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.