

# Les Conditions Générales de Vente La Poste Mobile

au 23 mars 2020



## DÉFINITIONS

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

- (i) associé à une offre de téléphonie mobile LA POSTE MOBILE prépayée ou avec abonnement 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 celles adressées par courrier postal ou courrier électronique).

**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 avec le Mobile (tels que batterie, kit mains libres, chargeur).

**Offre(s) :** désigne une offre de téléphonie mobile prépayée ou avec abonnement (avec ou sans engagement) de LPM.

**Produit(s) :** désigne le Mobile et l'Accessoire mobile commercialisés par LPM.

## 1 - OBJET

**1.1.** Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») déterminent les conditions dans lesquelles La Poste Telecom (ci-après « LA POSTE MOBILE » ou « LPM ») commercialise en France métropolitaine des Mobiles et des Accessoires mobiles.

Les CGV s'appliquent à toute commande de Produit effectuée en point de vente (tels que les bureaux de poste), sur le site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (ci-après le « Site ») ou via le centre d'appel de LPM (ci-après le « Centre d'appel ») par un acheteur personne physique majeure pour une utilisation personnelle et privée (ci-après le « Client »).

**1.2** Les CGV sont, préalablement à toute commande de Produit, portées à la connaissance du Client. Toute commande de Produits implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV par le Client.

## 2 – COMMANDE

### 2.1 Pour toute commande de Produits via le Site :

Les différentes étapes de commande sont les suivantes :

- le Client choisit le Produit présenté sur le Site ;
- le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;
- le Client saisit les données permettant son identification ;
- le Client peut modifier sa commande sur la page récapitulatif sa commande ;
- le Client valide sa commande ;
- LPM confirme la prise en compte de la commande via un écran Web ;
- les formalités de paiement effectuées, LPM envoie au Client un courrier électronique ou le cas échéant un courrier postal de confirmation détaillant l'ensemble de la commande, son prix 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 présenté en point de vente ou sur une fiche technique ;
- le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;
- le Client transmet les données permettant son identification, et les pièces justificatives qui lui sont demandées le cas échéant ;
- le Client valide sa commande en procédant à son règlement, et/ou par la signature de son contrat d'abonnement lorsqu'il s'agit d'une vente associée à la souscription d'une Offre.

**2.4.** La Notice d'emploi du Mobile dans son intégralité est disponible sur le site internet du constructeur et /ou auprès du Service client de LPM.

**2.5.** 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 visé à l'article 8.6, dans le cas d'une vente de Produit associée à la souscription d'une Offre ;
- le Client transmet à LPM l'avance sur consommation visée à l'article 3.1 ;
- le service correspondant à l'Offre souscrite est activé par LPM au moment de la commande conformément aux Conditions Générales d'Abonnement 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 d'Abonnement de l'Offre, LPM ne garantit pas la validité de la commande et se réserve le droit de l'annuler en contrepartie du remboursement de l'intégralité du montant de la commande au Client lorsque celui-ci a payé à distance.

## 3 - LIVRAISON

**3.1.** Le Produit commandé est livré au Client, uniquement en France métropolitaine 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 3.3 des CGV. Les éventuels frais de livraison sont précisés dans la documentation commerciale ou le Guide Tarifaire remis lors de la souscription à une Offre. 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.** La livraison est réputée effectuée au jour de la signature par le Client du récépissé de livraison du Produit ou de la remise de l'accusé de réception dudit Produit.

**3.3.** 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, à lui proposer un modèle de même catégorie à un prix équivalent, et à lui permettre le cas échéant d'annuler ou de confirmer sa commande.

**3.4.** Si le Client constate lors de la livraison du Produit commandé qu'il manque un élément ou que le Produit a subi une avarie au cours du transport, il formule ses réserves par écrit sur le bon de livraison puis contacte le Service Client de LPM dans un délai de 48 heures suivant la livraison du Produit afin de confirmer ses réserves. En cas d'absence du Client lors de la livraison, il contacte le Service Client de LPM dans un délai de 48 heures à compter de la livraison du Produit afin de l'informer de l'avarie ou du manque.

**3.5** 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. Le non-respect de ces formalités ne prive pas le Client de son droit de se prévaloir de la défectuosité du Produit, auprès de LPM. En cas d'élément manquant, LPM enverra l'élément manquant au Client dans un délai de 10 jours suite à la formulation des réserves du Client auprès du Service Client de LPM.

**3.6** Dans le cas où la marque ou le modèle du Produit livré serait différent de celui commandé, le Client en informe le Service Client au plus vite qui lui transmettra la procédure à suivre. Un bon de transport prépayé sera transmis au Client afin qu'il retourne le Produit non-conforme à l'adresse indiquée sur le bon de transport. Le Client retourne le Produit non-conforme livré sans le déballer.

## 3.7. RETRACTATION

### 3.7.1 Droit de rétractation

Dans le cadre d'une vente à distance, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du Produit par lui-même ou un tiers désigné par lui. 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 type de rétractation (téléchargeable sur le site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)), 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.

### 3.7.2 Retour du Produit

Dans le cas où le Client exercerait son droit de rétractation :

- sur le Mobile seul, l'Accessoire mobile seul ou l'ensemble Mobile et Accessoire mobile, celui-ci devra être retourné à LPM au plus tard dans un délai de 14

jours suivant la communication de sa demande de rétractation à LPM. Si le Client ne retourne pas le Produit, LPM conservera la somme versée par le Client et correspondant au prix de vente public TTC du Produit ;

- uniquement sur l'Offre souscrite (dans le cas d'une vente liée d'une offre de téléphonie mobile et d'un 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.

Le Produit doit être restitué en parfait état d'origine, c'est-à-dire dans un état propre à une nouvelle commercialisation sur le marché de la vente en détail en France métropolitaine de téléphones mobiles ou accessoires neufs (sans trace de choc, rayure, écriture ou déchirure, ...) ou d'occasion (si le Mobile a été acheté d'occasion), dans son emballage d'origine accompagné de tous les accessoires, notices et documentations.

La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement dudit Produit.

### 3.7.3 Frais de retour

En cas de rétractation exercée (i) sur le Mobile seul ou (ii) sur l'ensemble Mobile et Accessoire mobile, 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.

### 3.7.4 Remboursement

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.

### 3.7.5. 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 affiché s'il avait été 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 – PRIX ET PAIEMENT DU PRODUIT

5.1. Le prix du Produit est celui indiqué en euros 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 bancaire, sa date de validité et son 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 ou 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. En cas de rétractation, les stipulations de l'article 3.7 s'appliquent.

## 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 sous garantie dans les conditions mentionnées aux articles 6.2.1 et 6.2.2.

Il est précisé que les Accessoires mobiles 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 et la copie du bon de livraison.

Les frais de retour de l'Accessoire mobile seul sont à la charge du Client.

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, 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 d'identification « IMEI » du Mobile.**

Pour les dépôts de Mobile défectueux et/ou des accessoires défectueux fournis avec le Mobile (tels que chargeur, batterie, écouteurs...) 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 pour le Mobile, un modèle équivalent ou avec des caractéristiques supérieures au modèle en panne du Client pourra lui être fourni. 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 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 commerciale

6.2.1 Les Mobiles neufs commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie commerciale de 12 à 24 mois selon les Mobiles et les Mobiles d'occasion commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France Métropolitaine, d'une garantie commerciale de 12 mois (voir fiche technique du Mobile sur le Site ou en point de vente). Dans le cadre de cette garantie commerciale, 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 chargeur, batterie, écouteurs...), bénéficient d'une garantie commerciale de 6 mois. Dans ce cadre, les réparations du (des) accessoire(s) reconnu(s) défectueux par le vendeur, 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 bénéficient d'une garantie commerciale de 12 mois.

6.2.2 La garantie ne couvre pas :

- Les dommages dont la cause est extérieure au Produit ou à l'accessoire fourni avec le Mobile, notamment :

- la négligence de l'utilisateur ;
- une utilisation non prévue dans le manuel d'utilisateur du constructeur ;
- un choc ou une chute du Produit ou des accessoires fournis avec le Mobile ;
- une mauvaise connexion du Produit ou des accessoires fournis avec le Mobile ;
- 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 Produit ou des accessoires fournis avec le Mobile.

- L'utilisation du Mobile vendu avec une Offre sur un autre réseau que celui de l'Opérateur Réseau.

- La non-conformité des justificatifs de garanties.

- Le Mobile dont l'étiquette ou le numéro d'identification (IMEI) est illisible ou absent.

### 6.3. Dispositions légales

Indépendamment de la garantie commerciale, LPM reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-12 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Si vous agissez en garantie légale de conformité, vous :  
- bénéficiez d'un délai de 2 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 L217-9 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 pour lesquels ce délai est de 6 mois. 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 sens 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.

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

#### **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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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 L217-12 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 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. »

#### **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 1648 al.1 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. »

### **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 l'article 1218 du Code civil et interprétée par la jurisprudence de la Cour de cassation.

### **8 – DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL**

#### **8.1. Collecte et utilisations de vos données**

Les données à caractère personnel (ci-après les « données ») collectées dans le cadre de votre commande et tout au long de notre relation commerciale sont obligatoires (sauf indication contraire), tout défaut de réponse ou toute réponse jugée anormale est susceptible d'entraîner le refus de LPM de prendre en compte votre demande.

Les données font l'objet de traitements informatiques par LPM et ses prestataires destinés à :

- gérer votre commande ;

- gérer notre relation commerciale avec vous (incluant notamment le service après-vente et les garanties des produits, les sollicitations commerciales, les enquêtes de satisfaction, les études et analyses statistiques, l'organisation de jeu et loterie, la gestion des réclamations, la gestion du contentieux, le recouvrement) ;

- adapter ses offres et services à vos besoins.

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

Vos données peuvent être transmises dans le respect des finalités mentionnées lors de leur collecte :

- aux services internes de LPM ;

- à nos prestataires, tels que notamment : centres d'appels, centres de réparation, sociétés de livraison, prestataires informatiques (hébergement, stockage, analyses, gestion de bases de données, maintenance informatique), prestataires de services marketing (notamment agence de communication, agence web, routeurs), sociétés d'études, prestataires de services de paiement (gestion et sécurisation des transactions, contrôle et prévention des impayés et des fraudes), sociétés de recouvrement, avocats en cas de litige.

- à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Certains des destinataires de vos données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Maroc). Le transfert de données est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne dont une copie est disponible via <https://www.cnil.fr/fr/les-clauses-contractuelles-types-de-la-commission-europeenne>.

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

#### **8.2. Vos droits concernant vos données**

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez à tout moment :

- d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant ;

- du droit de retirer votre consentement ;

- du droit de vous opposer au traitement de vos données, en demandant la limitation, ou la portabilité lorsque cela est possible ;

- du droit d'envoyer des directives à LPM concernant l'utilisation de vos données après votre décès.

Contactez-nous en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA16759 - 95905 Cergy - Pontoise Cedex 9 et précisez vos nom, prénom, adresse électronique (une copie de votre pièce d'identité pourra être demandée). LPM dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Madame La Délégué à la Protection des Données - CP C703, 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.

#### **8.3. Politique de confidentialité et de protection des données**

Pour plus d'informations concernant vos droits et la manière dont La Poste Telecom utilise vos données, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité et de protection des données disponible sur [www.lapostemobile.fr/donnees](http://www.lapostemobile.fr/donnees).

#### **8.4. Prospection commerciale**

Les données peuvent être utilisées directement par LPM dans le cadre d'opérations de prospection commerciale réalisées par SMS, MMS ou courrier électronique après votre consentement préalable. Toutefois, LPM pourra utiliser directement ces informations lors d'opérations de prospection commerciale relatives à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou courrier postal. 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 modifiant vos préférences de contact dans votre Espace Client ou en écrivant à LPM en précisant vos nom, prénom, adresse électronique (Une copie de votre pièce d'identité pourra être demandée).

Par l'intermédiaire de LPM, vous pouvez être également amené à recevoir des propositions commerciales conjointes ou non d'autres entreprises partenaires de LPM ou des sociétés du Groupe LA POSTE :

- soit par courrier postal ou téléphone ;

- soit par courriel, SMS ou MMS, sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM.

Vous pouvez de plus vous opposer à toute prospection commerciale de ces entreprises dès la communication de vos informations à LPM, en modifiant vos préférences de contact dans votre Espace Client ou en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9 (Précisez vos nom, prénom, adresse électronique, une copie de votre pièce d'identité pourra être demandée).

#### **8.5. 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](http://bloctel.gouv.fr)

#### **8.6. Prévention des impayés – Lutte contre la fraude**

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM procède à divers contrôles à partir de vos données nominatives et des données relatives au moyen de paiement utilisé.

Ainsi, LPM peut vérifier, selon les cas :

- que vous n'êtes pas inscrit dans le fichier national des impayés géré par le GIE PREVENTEL ;

- que vous ne présentez pas un impayé auprès de LPM ;

- la régularité de votre IBAN par l'intermédiaire de la société Viamobis. Vous pouvez exercer vos droits relatifs à la protection de vos données en écrivant à Viamobis à l'adresse suivante : Viamobis – Service Ribonline – 25/27 avenue de la division Leclerc – 92160 Antony.

- votre chèque (en cas de paiement par chèque) auprès du FNCI (Fichier National des Chèques irréguliers) via le service Vérifiance géré par la société Mantis. Vous pouvez exercer votre droit d'accès en écrivant à La Banque de France – SFIPRP – Section relation avec le public – CS 90000 - 86067 – Poitiers Cedex 9 ;

- votre carte bancaire (en cas de paiement par carte bancaire) auprès du GIE Carte bancaire via la société Worldline.

8.7. Sauf opposition de votre part, les conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées par LPM, et d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de votre accord sur une offre.

#### 9 – LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

## Les Conditions particulières applicables à la solution de facilité de paiement proposée par LPM pour le financement d'un Mobile

Les présentes Conditions particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales de Vente. Elles sont régies par les Conditions Générales de Vente et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales de Vente et les présentes conditions, ces dernières prévalent.

1. Pour tout achat d'un Mobile d'un montant supérieur à 59,90€ TTC (offre(s) de remboursement comprises) et la souscription concomitante d'un forfait mobile LPM avec engagement de 24 mois, LPM propose aux clients de bénéficier d'une solution de facilité de paiement d'un montant maximum de 192€ afin de régler une part du prix de vente du Mobile en 24 mensualités sans frais.

La mensualité proposée dépend du prix du forfait LPM souscrit et du prix de vente du Mobile. Quatre mensualités peuvent être proposées : 2€, 4€, 6€ ou 8€ par mois. Seule la mensualité la plus adaptée au prix du Mobile sera proposée.

2. La part du prix de vente du Mobile restant due (qui serait supérieure à la part du prix de vente du Mobile qui bénéficie de la solution de facilité de paiement) est à régler lors de la souscription du forfait LPM.

3. En souscrivant à cette solution de facilité de paiement, le Client s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée de 24 mois, le montant préalablement défini de la facilité de paiement et figurant dans son contrat d'abonnement.

4. La solution de facilité de paiement est limitée à une seule par ligne mobile LPM.

5. Le défaut de règlement d'une des mensualités de la facilité de paiement, met fin à la solution de facilité de paiement et LPM sera en droit d'exiger le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues.

6. Si le Client décide de changer d'Offre en cours de contrat pour une autre offre avec abonnement, il pourra conserver le bénéfice de la facilité de paiement.

7. Le Client reste tenu d'honorer le paiement de la facilité de paiement qui lui a été accordée jusqu'à son terme en cas de :

- perte ou de vol du Mobile objet de la facilité de paiement ;
- renouvellement de Mobile.

En cas de renouvellement de Mobile, le nouveau Mobile ne pourra bénéficier de la solution de facilité de paiement.

8. A l'issue des 24 mois, la facilité de paiement prend fin automatiquement sans acte de la part du Client.

9. La résiliation du contrat d'abonnement mobile met fin de plein droit au bénéfice de la solution de facilité de paiement, et entraînera, l'obligation de régler les échéances que le Client reste à devoir à LPM au jour de la résiliation. Les mensualités restant dues figureront sur la facture de clôture.