Les Conditions Générales d'Abonnement

au 30 juin 2026

1 - GÉNÉRALITÉS

1.1. LA POSTE TELECOM (ci-après dénommée « LA POSTE MOBILE » ou « LPM ») propose à ses clients en France métropolitaine des abonnements aux services de radiotéléphonie mobile. Les services qu'elle fournit sont délivrés en utilisant le réseau de télécommunications GSM/GPRS (2G), UMTS (3G), LTE (4G) et 5G (ci-après dénommé le « Réseau ») d'un opérateur de réseau choisi par LA POSTE MOBILE (ci-après dénommé l'« Opérateur Réseau »).

1.2. Les offres LA POSTE MOBILE peuvent être souscrites par (i) des particuliers majeurs pour une utilisation personnelle et privée et, (ii) le cas échéant (voir la documentation commerciale), par des personnes physiques exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, des sociétés et des associations (ci-après dénommés ensemble le ou les « Abonné(s) » ou « vous »).

1.3. Lors de la souscription du contrat, vous choisissez une offre d'abonnement parmi les forfaits proposés. Les forfaits comprennent des appels, des SMS, des MMS ainsi que de l'internet mobile. À ce forfait souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires et/ou optionnels qui sont automatiquement accessibles ou nécessitent que vous souscriviez des options spécifiques. Les caractéristiques des forfaits et leurs conditions sont précisées dans la documentation commerciale et les Documents Contractuels.

1.4. Les relations contractuelles entre LPM et l'Abonné sont régies par les documents suivants (ci-après « Documents Contractuels ») :

- le contrat d'abonnement et ses éventuels avenants,
- les présentes Conditions Générales d'Abonnement LPM et les éventuelles Conditions Particulières,
- les conditions tarifaires LPM applicables au contrat (ci-après « Guide Tarifaire »),
- le Récapitulatif contractuel (incluant les caractéristiques d'accessibilité à l'intention des utilisateurs finaux handicapés),
- le cas échéant, la Fiche descriptive des offres.

2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

2.1. Souscription dans un point de vente

2.1.a. Lorsque vous souscrivez dans un point de vente physique (tels qu'un bureau de poste) proposant les services, vous devez au préalable :

(i) Pour les particuliers :

- présenter l'original de votre pièce d'identité officielle en cours de validité ;
- présenter l'original d'un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois (telle que facture d'eau, gaz, électricité ou téléphonie). Si vous êtes hébergé par un particulier ou une association et ne pouvez présenter de justificatif de domicile à votre nom, vous devez présenter une attestation d'hébergement justifiant d'un hébergement de plus de 3 mois en France métropolitaine, complétée de la pièce d'identité et du justificatif de domicile au nom de l'hébergeur particulier ou du responsable de l'association. La présentation d'une attestation d'hébergement peut être soumise au versement d'une avance sur consommation conformément à l'article 4.

En complément, si l'Abonné a le statut de majeur protégé, vous devez présenter et/ou transmettre à LPM un extrait du jugement instaurant la mesure de protection juridique (précisant l'identité du majeur protégé, la mesure et la durée de la protection et l'identité du représentant, à l'exclusion de toute autre information, notamment sur le motif de la protection) et présenter la pièce d'identité du représentant. Il est précisé que les majeurs en tutelle ne peuvent contracter sans être représentés par leur tuteur, et le cas échéant par leur mandataire pour les majeurs sous sauvegarde de justice. Les majeurs en curatelle ne peuvent le cas échéant contracter sans être assistés par leur curateur.

(ii) Pour les personnes physiques exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole :

- présenter l'original de votre pièce d'identité officielle en cours de validité ;
- fournir un extrait original d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés ou du Registre des Métiers datant de moins de 3 mois ;

Pour les professions libérales, cette justification se fera au moyen du Certificat d'Inscription du Répertoire National des Entreprises et de leurs Établissements émis par l'INSEE.

(iii) Pour les sociétés et les associations :

- présenter l'original d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. Si vous n'êtes pas le représentant légal, vous devez fournir l'original du pouvoir vous autorisant à souscrire, signé par le représentant légal et une copie de la pièce d'identité du représentant légal ;
- pour une association, fournir la publication de la déclaration de création au J.O.A.F.E, les statuts, le bilan annuel et le numéro SIRET ;
- pour une société, fournir un extrait original d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés (K-Bis) datant de moins de 3 mois.

(iv) Dans tous les cas :

- fournir un relevé d'identité bancaire à votre nom, au nom de la société ou de l'association et dont l'établissement financier est domicilié dans l'Espace économique européen ;
- fournir le mandat SEPA visé à l'article 14.9 si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

2.1.b. Pour toutes les personnes visées à l'article 2.1.a, en plus des documents mentionnés, il peut être demandé, le cas échéant, un justificatif complémentaire (justificatif de domicile ou pièce d'identité) et/ou le paiement d'une avance sur consommation pour les cas et dans les conditions visés à l'article 4. Dans cette éventualité, l'avance sur consommation est à adresser directement au Service Comptabilité de LPM, par chèque ou mandat compte.

Pour les Services d'itinérance règlementés, veuillez vous reporter aux conditions mentionnées à l'article 22.1.

2.1.c. Toute personne signant un contrat d'abonnement en votre nom et pour votre compte doit, en plus des documents mentionnés aux articles 2.1.a et 2.1.b, fournir un mandat signé par vos soins.

2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire un forfait par téléphone ou en ligne en vous connectant sur le site lapostemobile.fr (ci-après le "Site") (coût d'une connexion internet) dès lors que le forfait est proposé via ces canaux de souscription.

2.2.a. Souscription en ligne

Lors d'une souscription sur le Site, les différentes étapes de commande sont les suivantes :

- vous choisissez un forfait avec, le cas échéant, un ou des services complémentaires et/ou optionnels et un terminal ;
- vous pouvez vérifier et modifier votre commande sur la page récapitulant votre panier ;
- vous saisissez les données permettant votre identification puis les données nécessaires à vos livraison et facturation, puis vos coordonnées bancaires ;
- vous prenez connaissance et acceptez les Documents Contractuels puis confirmez votre commande ;
- vous êtes redirigé vers l'interface de paiement pour effectuer votre paiement ;
- LPM vous confirme la prise en compte de la commande via un écran web et l'envoi d'un courrier électronique ou postal incluant les Documents Contractuels.

2.2.b. Souscription par téléphone

Lorsque la souscription par téléphone est réalisée à votre initiative (appel entrant), votre acceptation de l'offre auprès du téléconseiller vaut formation du contrat, sous réserve de l'article 3.1. Lorsque la souscription par téléphone est réalisée à la suite d'un appel de LPM ou d'un de ses prestataires (appel sortant), vous recevez une proposition que vous devez valider sur un écran web. La validation de la proposition vaut formation du contrat, sous réserve de l'article 3.1.

2.2.c. Rétractation

En cas de souscription à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de :

- la livraison de votre carte SIM, en cas de souscription d'un forfait sans terminal ;
- la conclusion du changement de forfait en cas de de changement de forfait sans terminal ;
- la livraison du terminal, si vous souscrivez un forfait avec un terminal ou changez de forfait avec terminal.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Notification : Vous devez notifier à LPM avant la fin du délai que vous exercez votre droit de rétractation, via le formulaire type (figurant dans

votre contrat ou téléchargeable sur le Site), via le formulaire en ligne disponible sur le Site ou via un courrier simple.

Remboursement : LPM procèdera au remboursement des sommes que vous avez versées dans un délai de 14 jours suivant la date de réception de votre demande de rétractation.

Exécution anticipée : Si vous souhaitez bénéficier des services souscrits avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, vous pouvez en faire la demande auprès de LPM Dans ce cas, vous reconnaissez que, si les services ont été entièrement exécutés avant la fin de ce délai, vous ne disposerez plus du droit de rétractation.

Si vous souhaitez vous rétracter des services dont l'exécution a commencé à votre demande, LPM vous facturera le montant correspondant aux services fournis jusqu'à la réception de votre demande de rétractation.

Portabilité : Dans le cas où vous avez demandé à bénéficier des services avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, la demande de conservation du n° d'appel adressée durant ce délai à un autre Opérateur Receveur auprès duquel vous auriez souscrit un nouveau contrat entraîne :

- si votre forfait est accompagné d'un terminal, l'obligation de renvoyer celui-ci à LPM dans les conditions mentionnées à l'article 3 des Conditions Générales de Vente ;
- la facturation d'un montant correspondant au service fourni par LPM jusqu'au portage effectif de votre n° d'appel vers votre nouvel Opérateur Receveur.

LPM procèdera au remboursement des sommes que vous avez versées dans un délai de 14 jours à compter du portage effectif du n° d'appel.

2.3. Pour les souscriptions ayant lieu le 28, 29, 30 ou 31 du mois, les jours de facturation étant respectivement le 02, 03, 04 ou 05 du mois suivant, vous disposez chaque jour, entre le jour d'activation de votre ligne et le jour de facturation, d'une durée de communication égale à la durée mensuelle de votre forfait réduite au prorata d'une journée. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait réduit est facturée en au-delà.

2.4. LPM se réserve le droit de refuser toute souscription d'abonnement qui excéderait les limites de capacité du système. Ceci vaut en cas de rupture de stock de carte SIM.

2.5. La souscription d'un forfait est limitée à :

- pour les particuliers : 4 lignes sur 10 jours ;

- pour les personnes physiques exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, les sociétés et les associations : 1 seule ligne, qui ne peut être souscrite que dans un bureau de poste.

3 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

3.1. Le contrat est conclu sous les conditions suivantes :

- la présentation (en cas de souscription en points de vente) ou la réception par LPM par courrier électronique ou postal (en cas de souscription à distance) des documents visés aux articles 2.1.a (incluant la copie de la pièce d'identité en cas de souscription à distance), 2.1.b et 22.1 ;
- le paiement de l'avance sur consommation visée aux articles 2.1.a et 2.1.b ;
- en cas de souscription à distance, la réception par LPM, par courrier électronique ou postal, d'un exemplaire signé du contrat.

LPM pourra, le cas échéant, vous dispenser de fournir tout ou partie desdits documents.

3.2. Le contrat prend effet à la date d'activation de la ligne, via l'activation de la carte SIM et sous les conditions visées à l'article 3.1. Dans le cas où vous auriez demandé le portage de votre n° d'appel, l'activation de la ligne interviendra à la date à laquelle le portage de votre n° d'appel deviendra effectif. Si vous vous trouvez dans l'un des cas visés à l'article 20.2.3, l'activation de la ligne interviendra à la date à laquelle LPM vous communiquera un nouveau n° d'appel.

3.3. Les contrats sont conclus pour une durée indéterminée et distingués comme suit :

3.3.a. Contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement minimale : la période d'engagement minimale varie en fonction de l'offre proposée par LPM, et peut être de 12 ou 24 mois.

3.3.b. Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale : dans ce cas, seule la durée de préavis indiquée à l'article 17.3 s'impose en cas de résiliation.

4 - AVANCES SUR CONSOMMATION

4.1. LPM vous demande de payer une avance sur consommation dans les cas et pour les montants indiqués dans le Guide Tarifaire applicable à votre contrat. L'avance sur consommation peut vous être demandée :

4.1.a. À la souscription du contrat d'abonnement.

4.1.b. À la souscription du contrat d'abonnement ou dans les 5 jours suivant la souscription :

Si vous recevez une demande d'avance sur consommation dans le cadre du présent article, vous disposez d'un délai de 10 jours pour régler à LPM ladite avance.

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

4.1.c. En cours d'exécution du contrat d'abonnement :

Si vous avez passé des communications non comprises dans votre forfait pour un montant supérieur à celui fixé dans le Guide Tarifaire applicable à votre contrat : après notifications envoyées par SMS par LPM, vous ne pouvez plus émettre de communications hors et au-delà de votre forfait jusqu'à la prochaine date de facturation ou jusqu'au paiement de l'avance sur consommation. Vous avez néanmoins toujours accès aux communications illimitées et à l'internet mobile inclus dans votre forfait.

En cas de survenance de plusieurs des événements énumérés dans le Guide Tarifaire au titre du présent article, LPM peut vous demander une avance sur consommation à chaque nouvel événement survenant si le montant de l'avance sur consommation que vous avez précédemment versé a été intégralement déduit des sommes que vous devez à LPM.

4.2. Règles applicables à toutes les avances sur consommation

4.2.1. LPM se réserve le droit, dans le respect de l'article 16, de mettre en restriction, partielle ou complète, votre ligne dans l'attente du paiement effectif de l'avance sur consommation.

4.2.2. LPM peut renoncer à sa demande d'avance sur consommation.

4.2.3. L'avance sur consommation est un acompte et n'est pas productive d'intérêts. Elle est portée à votre crédit 30 jours après son versement. Elle vient en déduction des sommes que vous devez et à devoir jusqu'à épuisement.

4.2.4. Les avances sur consommation peuvent se cumuler entre elles si le montant de l'avance que vous avez précédemment versée a été intégralement déduit des sommes que vous devez à LPM.

4.2.5. Le paiement de l'avance sur consommation s'effectue par carte bancaire dans votre Espace Client sur le Site ou auprès du Service Client ou par Eficash à adresser directement à LPM.

5 - SOUSCRIPTION DE PLUSIEURS LIGNES PAR UN ABONNÉ

5.1. Lorsque vous souscrivez, de manière simultanée ou différée dans le temps, plusieurs abonnements matérialisés par des n^{os} d'appel différents, chacun constitue un contrat distinct.

5.2. L'intégralité des avances sur consommation correspondant aux différents abonnements souscrits peut néanmoins être affectée par LPM au paiement de toute somme impayée au titre de n'importe lequel de vos contrats d'abonnement, sauf en cas d'impayé justifié par un manquement de LPM à ses obligations.

5.3. Lorsque LPM, en application de ses conditions générales, résilie et/ou suspend l'un des abonnements souscrits pour impayé, sans contestation sérieuse dûment motivée de votre part, LPM se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le reste de vos abonnements souscrits dans les formes et délais des articles 16 et 17.

6 - CARTE SIM

6.1. LPM vous remet une carte SIM à laquelle est affecté le n° d'appel visé à l'article 8, et qui permet l'accès au Réseau et aux services de LPM. La carte SIM est la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de LPM, qui peut, sous réserve de vous en informer au préalable, la faire remplacer pour des raisons liées au Réseau (telles que changement, évolution, test), des motifs d'ordre technique ou liés à l'amélioration du service qui vous est proposé. Il vous est interdit (i) de concéder sur la carte SIM (et les logiciels intégrés) un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit et (ii) de modifier, de détruire, de dégrader ou de dupliquer la carte SIM.

6.2. En cas de souscription à distance, la carte SIM vous est transmise :

- à compter de votre acceptation de l'offre dans le cas où vous bénéficiez de la dispense visée à l'article 3.1 ;
- ou à compter de la réalisation des conditions visées à l'article 3.1.

6.3. Utilisation de la carte SIM

L'utilisation de la carte SIM doit demeurer strictement personnelle, et privée pour les particuliers, et ne doit pas avoir pour effet ou pour objet la commercialisation de ladite carte. Ainsi, il est interdit d'une manière générale tout comportement frauduleux et/ou ne correspondant pas à une utilisation normale de la carte SIM permettant l'accès au Réseau et des services correspondants, notamment :

- la permission donnée à des tiers de les utiliser moyennant une contrepartie financière ;
- leur utilisation dans le cadre de boîtiers radio, en émission ou en réception ;
- leur utilisation aux fins de voix sur IP (sauf le cas où LPM autoriserait cette utilisation dans sa documentation commerciale) ;
- leur utilisation ininterrompue, et ce quel que soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;
- leur utilisation aux fins d'envoi en masse de communications et ce quel que soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;
- la revente organisée de cartes SIM afin de permettre la consommation de Services d'itinérance règlementés au tarif national appliqué en France métropolitaine, dans la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM.

6.4. En votre qualité de gardien de la carte SIM, vous êtes réputé responsable de l'utilisation, conforme à son usage, et de la conservation de la carte SIM et ce, quel que soit le terminal utilisé.

6.5. La carte SIM ne peut être utilisée que sur des terminaux agréés selon la réglementation en vigueur.

6.6. Lors de la remise de la carte SIM, vous recevez un code par défaut (code PIN) qui permet de protéger l'utilisation de la carte. LPM vous recommande 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 vous souhaitiez le désactiver. La saisie de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte SIM. La carte SIM peut être débloquée 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 applicable au contrat.

Vous êtes responsable (i) de la confidentialité, de la conservation et de l'utilisation de votre code PIN et (ii) des conséquences que pourrait avoir la divulgation de votre code PIN à un tiers, sauf si celle-ci résulte d'une faute commise par LPM.

6.7. LPM effectue le remplacement de la carte SIM, dans le cas où celle-ci serait défectueuse.

7 – IDENTIFICATION DE L'UTILISATEUR ET MODIFICATION DE VOTRE SITUATION

7.1. Si l'Abonné n'est pas l'utilisateur de la ligne souscrite, il doit en informer LPM et identifier l'utilisateur depuis son Espace Client ou en contactant le Service Client.

7.2. En cas de changement d'utilisateur, de domicile, de siège social, d'adresse électronique, ou de modification substantielle de votre situation (fusion ou acquisition, ouverture de procédure collective, cessation d'activité), ou de changement de domiciliation bancaire en cas de prélèvement automatique, vous devez en informer LPM sans délai.

8 - NUMÉRO D'APPEL

8.1. LPM vous attribue et vous communique le n° d'appel affecté à votre carte SIM.

8.2. LPM se réserve le droit de modifier votre n° d'appel, dans des cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, après vous en avoir informé par courrier ou sur un autre support durable au moins un mois avant la mise en œuvre de la modification. Vous pouvez alors résilier votre contrat dans les conditions de l'article 17.6.a, sauf dans les cas visés à l'article 17.6.b.

8.3. Vous pouvez demander le changement de votre n° d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques d'organisation, LPM vous affecte un nouveau n° d'appel. Le tarif de ce service figure dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

9 - SERVICE DE PRÉSENTATION DU NUMÉRO APPELANT

9.1. Vous pouvez, dans le cadre du service de présentation du n° appelant, demander que votre n° d'appel ne soit pas visualisé par vos correspondants.

9.2. La présentation du n° appelant ne peut pas être assurée notamment :
- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son n° d'appel ;
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau opérateur tiers, si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine ;
- lorsque l'appel émane d'un réseau analogique. Dans ce cas, c'est le n° de la borne radioélectrique qui est divulgué ;
- lorsque l'appel émane d'une installation Numéris. Dans ce cas, le n° appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce n°.

10 - ASSISTANCE

En cas de dysfonctionnement éventuel de l'ensemble « Terminal, carte SIM, Réseau », vous pouvez contacter, par l'intermédiaire du Service Client, le service technique afin qu'il diagnostique l'origine de celui-ci et, en cas de blocage éventuel de la carte SIM, apporte dans les meilleurs délais un remède.

11 - TERMINAUX – RÉSEAUX

11.1. Vous vous engagez à utiliser la carte SIM exclusivement avec un matériel radioélectrique de votre choix agréé pour le Réseau par les autorités compétentes en la matière. À défaut, vous êtes responsable des conséquences de l'utilisation de la carte SIM avec un matériel non agréé.

11.2. Vous vous engagez à 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 votre terminal.

11.3. En cas de problème après-vente lié à l'utilisation du terminal et qui serait de votre fait, le contrat se poursuit et les abonnements et services liés à la carte SIM restent dus.

11.4. Modalités d'accès au Réseau

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.

La norme 5G étant une technologie innovante dont le Réseau est en cours de déploiement, les conditions d'accès au réseau 5G et d'usage des services peuvent ne pas être optimales à tout moment.

11.5 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 terminal 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).

12 – PERTE OU VOL DE LA CARTE SIM

12.1. Tout cas de perte ou de 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,
- vous connectant sur votre Espace Client, accessible en entrant votre n° d'appel et votre code confidentiel. Il sera procédé aux formalités de suspension temporaire de votre ligne dès que LPM aura connaissance de votre déclaration. Vous êtes dispensé du paiement des communications passées frauduleusement à compter de votre déclaration, mais vous restez tenu au paiement des frais d'abonnement et de service.

Il est rappelé que vous devez conserver confidentiel votre code d'accès à votre 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 de vous.

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

12.2. 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 aux conditions tarifaires spécifiées dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

13 - MODIFICATION DES PRESTATIONS

13.1. En cours de contrat, vous pouvez par simple appel au Service Client ou sur votre Espace Client, demander à changer de gamme de forfait ou de durée de forfait au sein d'une même gamme, ou à modifier les services complémentaires et/ou prestations particulières que vous avez choisis.

LPM pourra vous demander une copie de votre pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de 3 mois à l'appui de votre demande.

13.2. Changement de forfait

13.2.1. Changement de forfait pour un forfait dans la même gamme

Vous pouvez modifier le forfait souscrit pour un forfait appartenant à la même gamme conformément à ce qui suit :
- **Vous avez souscrit un forfait sans engagement et souhaitez changer pour un autre forfait sans engagement :** ce changement est possible ;
- **Vous avez souscrit un forfait avec une durée minimale d'engagement de 12 mois et souhaitez changer pour un autre forfait au sein de la même gamme** : dans ce cas, vous êtes réengagé soit pour 12 mois, soit pour 24 mois selon le choix que vous effectuez parmi les offres proposées et vous pouvez être soumis au règlement d'une indemnité conformément à l'article 13.5 ;
- **Vous avez souscrit un forfait avec une durée minimale d'engagement de 24 mois et souhaitez changer pour un autre forfait au sein de la même gamme** :

• si vous êtes à 12 mois révolus ou plus de votre durée minimale d'engagement, vous êtes réengagé pour une durée minimale de 12 ou 24

mois selon le choix que vous effectuez parmi les offres proposées ;
• si vous êtes à moins de 12 mois révolus, vous êtes réengagé pour une durée de 24 mois. Vous pouvez être soumis au règlement d'une indemnité conformément à l'article 13.5.
La durée de la nouvelle période d'engagement commence à courir à compter de la date du changement de forfait.
Le réengagement est sans préjudice de votre droit à résiliation dans les conditions rappelées à l'article 17.1.

13.2.2. Changement de forfait pour un forfait d'une autre gamme

Vous pouvez modifier le forfait souscrit pour un forfait appartenant à une autre gamme de forfait conformément à ce qui suit :
- **Vous disposez d'un forfait sans engagement et souhaitez changer pour un forfait avec une période minimale d'engagement :** ce changement est uniquement possible si vous êtes un particulier.
- **Vous disposez d'un forfait avec une durée minimale d'engagement et souhaitez changer pour un forfait sans engagement** : ce changement est possible uniquement au-delà de la période minimale d'engagement.

13.3. Le changement de forfait s'applique la veille de votre jour de facturation mensuelle, ainsi :
- vous disposez le jour du changement de forfait d'une durée de communication égale à la durée mensuelle de votre nouveau forfait réduite au prorata d'une journée. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait réduit est facturée en « au-delà » ;
- en cas de différence tarifaire entre votre ancien forfait et le forfait nouvellement souscrit, le mois écoulé sera facturé au tarif de votre ancien forfait, sauf la veille de votre jour de facturation, qui sera facturée au nouveau tarif selon les conditions précitées.

13.4. Pour être recevable**,** votre demande doit être effectuée au moins 3 jours avant votre jour de facturation. Cette modification, si elle est acceptée par LPM, intervient la veille du jour de facturation dans les conditions mentionnées à l'article 13.

13.5. Indemnités

Pour les forfaits avec une durée minimale d'engagement, dans le cas où vous procèderiez au cours des 12 premiers mois à une modification tarifaire à la baisse du forfait auquel vous avez souscrit, LPM appliquera une indemnité dont le montant, fixé d'avance et mentionné dans le Guide Tarifaire applicable au contrat, peut varier selon le type de forfait.

13.6. Toute demande de changement d'offre pour une offre qui n'est plus commercialisée ne pourra être acceptée.

13.7. Vous disposez d'un droit de rétractation dans les conditions mentionnées à l'article 2.2.d si vous effectuez votre changement d'offre à distance.

13.8. Renouvellement de terminal

Lorsque vous bénéficiez d'un renouvellement de terminal impliquant un réengagement d'une durée minimale sur votre forfait, la nouvelle durée minimale commence à courir à compter de la date de votre commande de terminal.

14 - TARIFS ET FACTURES

14.1. Les tarifs des forfaits et services complémentaires et/ou optionnels ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie par LPM. Les tarifs applicables sont indiqués dans les Documents Contractuels.

14.2. Ces tarifs pourront être modifiés en cours d'exécution du contrat dans les cas mentionnés ci-dessous.

14.2.a. Lesdits tarifs pourront être indexés annuellement par LPM sur la base du dernier indice publié des salaires mensuels de base des télécommunications tel que publié par l'INSEE sous la référence 010562718 (l'indice est consultable sur http://www.insee.fr). En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par LPM.
Calcul du tarif indexé : Tarif indexé = Tarif ancien x (nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client).

14.2.b. Lorsque les tarifs applicables à l'offre souscrite sont modifiés en cours d'exécution du contrat (hors indexation mentionnée à l'article 14.2.a), LPM vous en informe par courrier ou sur un autre support durable au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire. Vous pouvez alors résilier votre contrat dans les conditions de l'article 17.6.a, sauf dans les cas visés à l'article 17.6.b.

14.3. Facture

14.3.a. Le cycle de facturation mensuel est établi à compter de la date de facturation (ci-après « JJ »). Le JJ est la date à laquelle l'offre souscrite est réinitialisée et le décompte des communications prises en compte pour l'établissement de la facture est arrêté.

14.3.b. LPM établit mensuellement une facture détaillant le prix :
- des frais d'abonnement mensuel à venir ;
- des communications du mois écoulé,
- des services complémentaires et/ou optionnels,
- des éventuels frais supplémentaires (tels que les frais de résiliation).

Il est ici rappelé que les frais d'abonnement et de services complémentaires et/ou optionnels sont payables d'avance. La première facture comprend également le prorata correspondant au temps de forfait réduit dont vous disposez le jour de votre souscription conformément à l'article 2.3.

14.3.c. Les factures et factures détaillées des 12 derniers mois sont mises à disposition dans votre Espace Client. Il vous est conseillé de procéder régulièrement à l'archivage de vos factures et factures détaillées sur le support de votre choix.

14.4. Facture électronique

14.4.a. Chaque mois, LPM met votre facture au format électronique à votre disposition dans votre Espace Client et vous envoie une notification par courrier électronique. La facture électronique vous permet d'accéder à votre facture, de la consulter, l'imprimer, la télécharger et l'enregistrer à condition que vous disposiez d'un équipement (ordinateur, tablette, smartphone) connecté à l'internet et comportant un logiciel permettant de lire les fichiers PDF.

14.4.b. En cours de contrat, vous pouvez accéder dans votre Espace Client aux factures et factures détaillées émises durant les 12 derniers mois. À compter de la résiliation de votre contrat, vous pouvez accéder pendant 12 mois à votre Espace Client afin de consulter vos anciennes factures et factures détaillées.

14.4.c. Vous pouvez à tout moment, y compris lors de votre souscription, demander à bénéficier de l'envoi de votre facture au format papier par voie postale. En cours de contrat, vous devez en faire la demande dans votre Espace Client ou auprès du Service Client.

14.5. Facture détaillée

Chaque mois, LPM met votre facture détaillée au format électronique à votre disposition dans votre Espace Client et vous envoie une notification par courrier électronique. Si vous recevez votre facture au format papier, une facture détaillée concernant l'un des 12 derniers mois vous sera envoyée au format papier sur demande auprès du Service Client, sous réserve que vous ne l'ayez pas déjà reçue sous ce format.

14.6. Conformément à l'article 7, vous devez déclarer à LPM tout changement de domicile ou de siège social. À défaut, vous faites votre affaire personnelle du réacheminement des factures envoyées au format papier de manière à respecter les délais de paiement. Si vos factures revenaient à LPM comme Pli Non Distribuable (PND), les factures suivantes vous seront transmises au format électronique dans les conditions mentionnées à l'article 14.4.

14.7. En cas de retard dans la transmission par un opérateur des communications que vous avez passées (tickets de taxe), ces dernières seront portées sur votre ou vos factures suivantes.

14.8. Les factures sont payables à réception, au moyen du mode de paiement que vous avez choisi. Votre mode de paiement peut être modifié à tout moment en appelant le Service Client.

14.9. En cas de prélèvement automatique, le débit du compte est effectué au plus tard 6 jours après la date d'émission de la facture. Si vous optez pour le paiement de vos factures par prélèvement automatique, vous devez compléter, signer et transmettre à LPM le mandat SEPA qui vous est transmis par LPM, par lequel vous autorisez expressément LPM à ordonner à votre établissement bancaire de réaliser les prélèvements des sommes dues au titre du contrat.

14.10. En cas de retard de paiement, les sommes impayées produiront à l'échéance intérêt au taux de une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal le jour suivant la date d'exigibilité du règlement de la facture et LPM pourra résilier le contrat dans les conditions de l'article 17.4. Les clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle sont redevables en plus d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement. De plus, comme indiqué à l'article 4, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du contrat au versement d'une avance sur consommation.

14.11. Des frais de recouvrement pourront être appliqués dans le respect de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution. Des frais de rejet liés au rejet de paiement vous sont facturés conformément à l'article L224-37 du Code de la consommation et au Guide Tarifaire applicable au contrat, sauf si vous justifiez être en état de fragilité eu égard notamment à vos ressources.

14.12. Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes qui vous sont facturées, celles-ci restent dues à LPM.

14.13. Prescription

Toute réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations de communications électroniques facturées par LPM est irrecevable si elle est présentée au-delà d'1 an à compter du jour de son paiement. La prescription est acquise à votre profit pour les sommes dues en paiement des services de communications électroniques lorsque LPM ne les a pas réclamées dans le délai d'1 an à compter de leur date d'exigibilité.

15 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS

15.1. 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 de l'Abonné ;
- 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.

15.2. En cas de demande de portabilité entrante ou sortante de votre n° d'appel, LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas de négligence de votre part, après la souscription à distance d'un forfait, si vous ne retournez pas votre dossier complet (contrat et pièces justificatives dûment complétés et signés) à LPM dans les meilleurs délais. Si LPM ne reçoit pas le dossier complet à la date indiquée sur le courrier de confirmation de commande qui vous est adressé par LPM, le portage de votre n° d'appel ne pourra avoir lieu à la date souhaitée et sera reporté par LPM à une date ultérieure. LPM vous informera par tous moyens de la nouvelle date de portage et vous ne pourrez légitimement pas contester ou refuser ladite date. Dans tous les cas, votre demande ne sera pas traitée tant que vous n'aurez pas retourné votre dossier complet à LPM :
- 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 de votre n° d'appel.

16 - SUSPENSION

16.1. LPM se réserve le droit de limiter à la réception d'appels ou de suspendre l'accès aux services que vous avez souscrits, après mise en demeure notifiée par tous moyens et restée sans effet pendant le délai indiqué, sans que vous ne puissiez prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non-transmission, à la souscription, des pièces mentionnées aux articles 2.1.a et 2.1.b ;
- transmission délibérée d'informations inexactes sur le lieu de résidence habituelle ou sur le lien stable impliquant une présence fréquente et significative en France métropolitaine afin de bénéficier de Services d'itinérance règlementés ;
- dans l'attente de l'une des avances sur consommation visées à l'article 4 ou en cas de non-paiement de celle-ci ;
- inexécution de l'une de vos obligations figurant aux présentes ;
- utilisation inappropriée ou non conforme visée aux articles 21 et 23.2.1 ;
- utilisation d'un terminal non conforme ;
- non-paiement des sommes dues ;
- comportement injurieux, incivilités ou harcèlement à l'égard du personnel de LPM ou de ses prestataires avec lesquels vous êtes directement en relation (conseillers / téléconseillers clientèle).

Le contrat est résilié de plein droit par LPM 10 jours après la suspension du service conformément à l'article 17.4.

16.2. Par exception aux stipulations ci-dessus, en cas :

- de comportement frauduleux, non conforme ou prohibé visé aux articles 6.1, 6.3 et 23.2.2 ;
- d'utilisation inappropriée ou non conforme visée aux articles 21, 23.2.1 répétée ou persistante ;
- d'utilisation d'un terminal volé ;
- d'usurpation d'identité ;
- de violence physique ou de menace à l'égard du personnel de LPM ou de ses prestataires avec lesquels vous êtes directement en relation (conseillers / téléconseillers clientèle) ;

LPM pourra suspendre immédiatement l'accès aux services, puis résilier de plein droit le contrat sans que vous ne puissiez vous prévaloir d'une quelconque indemnité.

16.3. La suspension des services pour les raisons visées aux articles 16.1 et 16.2 n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

17 - RÉSILIATION

Les stipulations relatives à la résiliation font écho aux précisions de l'article 3.3.

17.1. Résiliation des contrats à durée indéterminée avec période d'engagement minimale :

Vous pouvez résilier votre contrat selon les conditions prévues à l'article 17.3.

17.1.a. Vous êtes engagé pour la période minimale souscrite. En cas de rupture anticipée à votre initiative vous serez redevable envers LPM pour :

- les contrats avec période d'engagement minimale de 12 mois : des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale ;

- les contrats avec période d'engagement minimale de 24 mois :

(i) résiliés avant la fin du 12ème mois : des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin du 12ème mois puis de 20% des mois restants dus, du 13ème mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

(ii) résiliés à compter du 13ème mois : de 20% des mois restants dus, jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

17.1.b. Motifs légitimes

Par dérogation à l'article 17.1.a, il est admis que vous puissiez, à condition de faire la preuve d'un motif légitime survenu après la souscription de l'abonnement ou après l'acte vous ayant réengagé et à condition que vous n'ayez pas eu au préalable connaissance du fait générateur du motif, résilier le contrat avant la fin de la période minimale dans les conditions et les formes prévues à l'article 17.3, et ce notamment dans les cas suivants :

- chômage faisant suite à la rupture de votre contrat de travail à durée indéterminée ;
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des particuliers à condition que la date de souscription du contrat soit antérieure d'au moins 3 mois à la date de réception de la demande de traitement de situation de surendettement, conformément à l'article R.224-59-1 du Code de la consommation ;
- situation de parent isolé de l'Abonné ;
- décès ;
- maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service ;
- mise en détention pour une période minimum de 3 mois dans un établissement pénitentiaire ;
- déménagement hors du territoire français métropolitain pour une durée supérieure à 6 mois ;
- déménagement dans une zone en France métropolitaine où le service est totalement inaccessible depuis votre nouveau domicile (dans ce cas, les conditions prévues à l'article 17.7 s'appliquent).

L'ensemble des documents à l'appui d'une telle demande doit être communiqué en langue française ou accompagné d'une traduction.

17.2. Résiliation des contrats à durée indéterminée sans période d'engagement minimale et des contrats à durée indéterminée avec période d'engagement minimale, au-delà de celle-ci

La résiliation peut intervenir à tout moment à votre initiative selon les conditions prévues à l'article 17.3. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement.

17.3. Pour résilier, vous devez informer LPM par lettre recommandée avec avis de réception ou via le formulaire en ligne disponible sur le Site. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception par LPM de votre demande de résiliation, étant précisé que vous pouvez demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai.

Conformément à l'article 20.3.3, la portabilité sortante de votre n° d'appel emporte également la résiliation de votre abonnement.

Article L215-1-1 du Code de la consommation :

« Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au

deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »

17.4. LPM pourra résilier votre contrat :
- à tout moment après un délai de préavis de 1 mois, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale ou d'un contrat à durée indéterminée avec période d'engagement minimale, au-delà de celle-ci ;
- 10 jours après la suspension du service dans les cas énumérés à l'article 16.1, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si LPM vous accorde un délai supplémentaire pour vous acquitter de vos obligations ;
- immédiatement et de plein droit dans les cas énumérés à l'article 16.2.

Si la période minimale d'engagement n'est pas expirée à la date de résiliation, les frais d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

17.5. En cas de survenue d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation, le contrat se trouve suspendu. Lorsqu'après un délai d'1 mois à compter de la manifestation de l'événement qualifié de force majeure l'exécution du contrat apparaît comme définitivement compromise, la résiliation du contrat intervient de plein droit sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement de part et d'autre.

17.6. Modification unilatérale du contrat d'abonnement par LPM

17.6.a. Conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation, en cas de modification des conditions contractuelles par LPM, si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions, vous pouvez résilier votre contrat sans frais ni droit à dédommagement dans un délai de 4 mois à compter de l'information qui vous est communiquée par LPM.

17.6.b. Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer si les modifications (i) sont toutes exclusivement à votre bénéfice, (ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous, ou (iii) découlent directement de la législation applicable.

17.7. Conformément à l'article L224-34 du Code de la consommation, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet, et les performances indiquées à l'article 24.1, vous pouvez résilier sans frais votre contrat. Dans le cas où vous auriez souscrit un contrat avec une durée d'engagement minimale avec un terminal, une indemnité portant sur le terminal que vous conservez pourra vous être facturée.

17.8. Vous disposez d'un délai de 7 jours calendaires à compter de l'activation de votre ligne pour résilier le contrat si le service est totalement inaccessible depuis votre domicile. Toute demande de résiliation pour ce motif fera l'objet d'une vérification du Réseau par le Service Client. S'il est constaté par LPM que le service est totalement inaccessible, le contrat sera résilié dans les 10 jours suivant la réception par LPM de votre lettre de résiliation. Dans le cas où vous auriez souscrit un contrat avec une durée d'engagement minimale avec un terminal, vous devrez renvoyer à LPM ledit terminal. À défaut, celui-ci vous sera facturé à son prix TTC sans abonnement au jour de la souscription.

17.9. Lorsque vous résiliez votre contrat, le temps de communication mensuel couvert par votre forfait est réduit à proportion de la durée entre votre dernière date de facture et la date prévisionnelle de résiliation. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait réduit, est facturé en « au-delà ». La quote-part du forfait correspondant à la période consécutive à la date prévisionnelle de résiliation viendra s'imputer sur votre facture de clôture. Dans le cas où la facture de clôture ferait apparaître un solde créditeur en votre faveur, ladite somme vous sera remboursée dans le délai de 10 jours à compter du paiement de cette facture. Toutefois, si vous êtes en impayé au titre d'un autre ou précédent contrat d'abonnement, LPM pourra procéder à une compensation entre les sommes impayées non contestées et l'éventuel solde créditeur de votre facture de clôture.

17.10. Conformément à l'article L224-42-2 II du Code de la consommation, en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments de l'offre groupée, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée. Il faut entendre par « offre groupée » une offre groupée de services ou une offre groupée de services et de terminaux telle que proposée par LPM comprenant au moins un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation.

17.11. La suspension ou la résiliation a lieu par désactivation de la ligne. En cas de résiliation, vous devez régler immédiatement les sommes encore dues au titre du contrat.

18 - CESSION

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

18.2. Vous ne pouvez pas céder le contrat, la carte SIM et/ou le n° d'appel qui vous est affecté à un tiers, sauf accord préalable et écrit de LPM. Dans tous les cas, vous vous engagez à régler au préalable toutes sommes dues au titre du contrat cédé.

19 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

19.1 Généralités

LPM, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel concernant les Abonnés personnes physiques et les utilisateurs. Ces traitements sont décrits dans la **Politique de protection des données personnelles** de LPM, disponible sur le Site, rubrique « Protection des données » (lapostemobile.fr/donnees).

19.2. Stipulations spécifiques

19.2.1. 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.

LPM est toutefois autorisée à solliciter téléphoniquement le consommateur, malgré son inscription sur cette liste, pour des produits et services ayant un rapport direct avec l'objet du présent contrat sous réserve de son opposition auprès de LPM.

19.2.2 Vérification des moyens de paiement

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et fraudes à la souscription, LPM est amenée à réaliser diverses vérifications de vos moyens de paiement :
- un contrôle du caractère frauduleux ou non de l'IBAN est réalisé, via la société SSP Services, et peut conduire à vous demander une avance sur consommation en application de l'article 4.2. Pour exercer vos droits sur ce traitement, écrivez à SSP Services - Service Ribonline - 25 rue Louis Le Grand 75002 Paris.
- si vous souhaitez payer par chèque, un contrôle de la régularité du chèque est réalisé, via le service Vérifiance géré par la société Mantis, et peut conduire à vous demander un nouveau moyen de paiement pour poursuivre la souscription. Pour exercer votre droit d'accès au fichier national des chèques irréguliers, écrivez à la Banque de France - SFIPRP - Section relations avec le public - 31 rue Croix des Petits-Champs - 75049 Paris Cedex 01.
- si vous souhaitez payer par carte bancaire, un contrôle de la validité de la carte est réalisé auprès du GIE Carte Bancaire, via la société Wordline, et peut conduire à vous demander un nouveau moyen de paiement pour poursuivre la souscription.

19.2.3. Fichier Préventel

En cas d'impayé, vos informations sont susceptibles d'être inscrites dans le fichier des impayés géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications qui y sont membres. Conformément à la règlementation en vigueur, vous pouvez exercer votre droit d'accès à ces informations en écrivant à GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA 56934 – 95905 Cergy Pontoise Cedex 9, ou au directement depuis le formulaire disponible sur preventel.fr.

Vous pouvez également exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de LPM aux coordonnées visées dans notre Politique de protection des données personnelles.

19.2.4. Annuaire universel

Par défaut, les coordonnées de l'Abonné et/ou de l'utilisateur de la ligne ne figurent pas dans les annuaires et services de renseignement ; elles n'y figurent que sur demande expresse de votre part. Cette demande peut être réalisée à tout moment, y compris au moment de la souscription.

Les options de parutions sont présentées sur le coupon d'inscription aux annuaires disponible dans votre Espace Client ou auprès du Service Client. Si vous êtes également l'utilisateur de la ligne, la demande d'inscription peut être réalisée :
- en retournant au Service Client ledit coupon dûment complété et signé et accompagné des pièces justificatives demandées ;

- ou directement dans votre Espace Client.
Si vous n'êtes pas l'utilisateur de la ligne, la demande d'inscription aux annuaires ne peut se faire que par retour dudit coupon au Service Client dûment complété et signé par l'Abonné et l'utilisateur et accompagné des pièces justificatives demandées. Vous pouvez à tout moment modifier, auprès du Service Client ou dans votre Espace Client, le choix de parution de vos coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

20 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO D'APPEL

La portabilité du n° d'appel est un service permettant à tout client d'un opérateur mobile métropolitain (ci-après « Opérateur Donneur ») de souscrire un nouveau contrat auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain (ci-après « Opérateur Receveur ») tout en conservant son n° d'appel.

20.1. Éligibilité

Pour être éligible, votre demande de portabilité doit répondre aux conditions suivantes :
- émaner du titulaire du contrat ou d'une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- comporter votre n° d'appel (MSISDN) ainsi que votre relevé d'identité opérateur (RIO) ;
- votre n° d'appel doit être actif le jour de la demande et/ou du portage ;
- vos n° d'appel et 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 n° d'appel sur lequel la demande de portabilité porte doit être géré par l'Opérateur Donneur ;
- la date de portage demandée doit être un jour ouvrable et ne doit pas être supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai de 3 jours ouvrables ;
- une demande de résiliation sur le n° d'appel ne doit pas avoir déjà été notifiée à l'Opérateur Donneur ;
- la tranche horaire de portage doit exister.

20.2. Portabilité entrante

20.2.1. En demandant la portabilité entrante de votre n° d'appel chez LPM, vous mandatez LPM pour effectuer en votre nom et pour votre compte l'ensemble des démarches relatives à votre demande de portabilité, à savoir la résiliation du contrat avec votre Opérateur Donneur et le portage de votre n° d'appel. LPM vous notifiera, dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de votre demande en précisant le motif et, le cas échéant, les moyens vous permettant de rendre votre ligne éligible à la portabilité.

20.2.2. Vous transmettez à LPM la date souhaitée de portage de votre n° d'appel. 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 votre demande de portabilité est acceptée par l'Opérateur Donneur, LPM vous informera de la date et de la plage horaire du portage de votre n° d'appel. Le portage du n° d'appel aura nécessairement lieu un jour ouvrable. Dans le cas où votre n° d'appel 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.

20.2.3. Les cas de refus de portage opposé par l'Opérateur Donneur, d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par vos soins de votre demande de portage ne constituent pas des motifs d'annulation du contrat souscrit auprès de LPM, que vous restez tenu de respecter et notamment jusqu'à l'expiration de celui-ci si vous avez souscrit un contrat avec une période d'engagement minimale (hors application de l'article 17.1.a) et ce, quand bien même votre contrat avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. Dans ces cas, LPM vous communique un nouveau n° d'appel.

20.2.4. LPM vous remet une nouvelle carte SIM sous votre n° d'appel, au moment de la souscription du contrat et vous informe des manipulations à effectuer le jour prévu du portage, pour rendre celui-ci opérationnel.

20.3. Portabilité sortante

20.3.1. Vous pouvez demander à tout moment à LPM via l'Opérateur Receveur la portabilité sortante de votre n° d'appel. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Receveur et doit comporter votre n° d'appel, votre n° de RIO et la date de portage souhaitée. 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 n° d'appel, en cas de perte d'éligibilité de votre demande.

20.3.2. LPM met gratuitement à votre disposition, via le n° de serveur vocal interactif 3179 et le 08 05 30 52 05, les informations correspondant à votre n° de RIO et à votre n° d'appel ainsi que la date de fin d'engagement de votre abonnement auprès de LPM. Vous pourrez également obtenir ces informations sur demande et après identification en appelant le Service Client (voir article 25.1). Ces informations vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS. En cas de résiliation de votre contrat sans demande de portabilité sortante, votre n° d'appel est conservé par LPM et vous disposez d'un délai de 40 jours calendaires à compter de la résiliation pour obtenir les informations correspondant à votre n° de RIO et à votre n° d'appel, sans frais supplémentaires, exclusivement après appel au 0 970 808 660 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine) ; à défaut de demande de votre part, vous perdez le bénéfice de votre n° d'appel.

20.3.3. Dans le cas où la demande de portabilité est éligible, le portage effectif de votre n° d'appel vers votre Opérateur Receveur emporte la résiliation de votre abonnement. Si vous demandez le portage de votre n° d'appel en cours de période minimale d'engagement, vous restez tenu de payer à LPM, les sommes restant dues dans les conditions de l'article 17. LPM émettra une facture de clôture au titre des sommes restant dues.

20.3.4. Vous pourrez demander via votre Opérateur Receveur l'annulation de votre demande de portabilité sauf dans les 2 jours précédant le portage effectif du n° d'appel. L'annulation de la demande de portabilité entraînera l'annulation de la demande de résiliation de votre contrat avec LPM. Si vous souhaitez néanmoins confirmer la demande de résiliation de votre contrat auprès de LPM, vous sortez du processus de portabilité et devez respecter les stipulations de l'article 17 relatives à la résiliation.

20.4. Délai de portage

Le délai de portage correspond au nombre de jours ouvrables entre d'une part, la réception par LPM de l'ensemble des pièces énumérées aux articles 2.1.a et 2.1.b (dans le cas d'une portabilité entrante) et simultanément de la demande de portabilité de votre n° d'appel et, d'autre part, le portage effectif du n° d'appel. Le délai nominal de portage est, sous réserve de la disponibilité de l'accès, de 3 jours ouvrables, sauf demande expresse de votre part à LPM d'un délai supplémentaire. En tout état de cause, votre demande ne saurait excéder 59 jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, dans le cas où un terminal associé à un forfait ne serait pas disponible en bureau de poste et nécessiterait que ledit terminal fasse l'objet d'une commande en bureau de poste, vous acceptez expressément que le délai de portage soit de 10 jours ouvrables à compter de la souscription.
Dans le cas d'une souscription à distance, le délai de portage mentionné ci-dessus court :
- à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours si vous ne souhaitez pas bénéficier des services avant la fin du délai de rétractation ;
- à compter de la réception de votre demande à bénéficier des services pendant votre délai de rétractation.

20.5. Le jour du portage, vous ne pourrez disposer des services pendant une durée maximale de 4 heures.

20.6. Indemnisation

Vous avez la possibilité d'être indemnisé en cas de retard, de perte ou d'abus dans la prestation de portage du n° d'appel.
Le retard vise notamment les cas suivants :
- la reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte ni de l'inéligibilité de votre demande de conservation de n° d'appel, ni de votre souhait explicite, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- l'incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- l'absence de prise en compte de la demande de portage que vous avez formulée à LPM.

La perte vise le cas où vous perdez l'usage du n° d'appel dont vous avez demandé le portage.
Les règles de calcul des indemnisations en cas de retard et de perte figurent dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.
L'abus vise le cas où vous perdez l'usage de votre n° d'appel à la suite d'une opération de portage que vous n'avez pas sollicitée et qui a été réalisée à votre 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.

21 - SERVICES COMPRENANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE COMMUNICATIONS

Si vous souscrivez un service comportant un nombre illimité de communications, le type de communications, leur durée, les conditions et, le cas échéant, les limites et exclusions applicables, sont précisées dans l'offre commerciale correspondante et à l'article 23.2. Ces communications ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et pour un usage non

lucratif. En cas d'utilisation non conforme aux présentes et aux indications figurant dans la documentation commerciale et/ou du Guide Tarifaire applicable au contrat, LPM fait application de l'article 16.

22 – ITINERANCE DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM

22.1. Pour émettre et recevoir des communications (appels voix, SMS, MMS, internet mobile) lors de vos déplacements ponctuels depuis la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM, vers ces mêmes zones et la France métropolitaine au tarif national appliqué pour les communications émises depuis et vers la France métropolitaine (ci-après les « Services d'itinérance règlementés »), vous devez pouvoir justifier d'une résidence habituelle ou d'un établissement principal en France métropolitaine ou de liens stables impliquant une présence fréquente et significative en France métropolitaine.

Si lors de votre souscription vous fournissez une attestation d'hébergement, ou si en cours de contrat votre consommation révèle une utilisation anormale ou abusive des Services d'itinérance règlementés conformément à l'article 23.2.1.c, LPM peut vous demander de fournir, sans que cette liste ne soit exhaustive, un des justificatifs suivants :

(i) Pour les particuliers :

- un certificat d'inscription à des cours à temps complet délivré par un établissement d'enseignement supérieur ;
- une preuve d'inscription sur des listes électorales françaises ;
- pour les travailleurs détachés, un document permettant de justifier un degré équivalent de présence sur le territoire de la France métropolitaine à celui d'un travailleur à temps complet ;
- un document justifiant d'un emploi à temps complet et non temporaire ;
- un document justifiant de relations contractuelles durables impliquant un degré équivalent de présence physique pour un travailleur indépendant (attestation de l'employeur par exemple) ;

(ii) Pour les personnes physiques exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, les sociétés et les associations :

- un document relatif au lieu de situation de votre établissement principal ;
- un document attestant du lieu d'exercice effectif de l'activité économique principale ;
- un document attestant du lieu où les utilisateurs remplissent principalement leurs fonctions.

22.2. Dans le cas où vous ne fournissez pas les documents mentionnés ci-dessus :

- à la souscription, les Services d'itinérance réglementés pourront être suspendus ;
- en cours de contrat, si votre consommation révèle une utilisation anormale ou abusive des Services d'itinérance règlementés, des frais supplémentaires pourront vous être appliqués conformément à l'article 23.2.1.c.

22.3. Le détail des Zone 1 « Europe » et DOM/COM figure dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

23 - MISES EN GARDE

23.1. Mise en garde sur le respect de la législation

Vous vous engagez à respecter les lois et règlements en vigueur. Vous êtes informé que les contenus que vous stockez, utilisez, transmettez ou recevez sont sous votre seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à l'internet. Par conséquent, vous assumez l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations ; LPM ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

Vous vous interdisez de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Conformément à l'article L336-3 du Code de la propriété intellectuelle, vous avez l'obligation de veiller à ce que votre accès à l'internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Vous reconnaissez que, 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 vous une procédure administrative ou judiciaire. Vous pourrez recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, vous reconnaissez 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 € d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

Vous êtes 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.

23.2. Mise en garde sur les comportements

23.2.1. Comportements raisonnables

23.2.1.a. Usage de l'internet

Tout usage en continu peut potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers. Ainsi, afin de pouvoir permettre une utilisation optimale de l'internet, vous vous engagez à adopter un comportement d'usage raisonnable lorsque vous accédez et communiquez sur le Réseau.

Pour les forfaits comprenant un débit réduit au-delà du volume d'internet inclus, l'usage raisonnable s'entend comme n'excédant pas 3 fois le volume internet inclus dans le forfait ou un volume d'internet spécifique précisé dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire applicable au contrat.

23.2.1.b. Communications illimitées

Certains forfaits et services complémentaires et/ou optionnels incluent un nombre illimité de communications tels qu'appels, SMS et/ou MMS. L'usage raisonnable s'entend pour ces communications dans la limite des seuils indiqués dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire applicable au contrat.

23.2.1.c. Services d'itinérance règlementés

(i) Utilisation abusive ou anormale des Services d'itinérance règlementés

Toute utilisation abusive ou anormale des Services d'itinérance règlementés est interdite.

Conformément au Règlement Européen n°531/2012 modifié, une utilisation est anormale ou abusive dès lors que :

- votre consommation volumique des Services d'itinérance règlementés est supérieure à votre consommation volumique de services en France métropolitaine. Cet indicateur est appliqué à chaque type de communication à savoir : SMS, MMS, appels voix et internet mobile ;
- votre présence physique dans la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM est supérieure à votre présence physique en France métropolitaine.

Si l'observation cumulative de ces deux indicateurs sur une période de 120 jours consécutifs (ci-après « Période d'observation ») fait apparaître que votre utilisation est anormale ou abusive, alors des frais supplémentaires pourront vous être appliqués pour les communications émises en itinérance règlementée conformément aux tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire applicable au contrat et par type de communication considéré.

Il est précisé que constitue une consommation en itinérance règlementée plus élevée qu'en France métropolitaine une consommation dépassant 50% du volume total de communications émises par type de service au cours de la Période d'observation.

Il est précisé qu'une présence physique en itinérance règlementée est prédominante à la présence physique en France métropolitaine lorsque, pendant la Période d'observation, plus de 60 jours sont comptabilisés comme des jours passés en itinérance règlementée dans la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM.

Sont également constitutifs d'une utilisation anormale ou abusive des Services d'itinérance règlementés et soumis à l'application de frais supplémentaires, les usages faisant ressortir soit :

- l'inactivité prolongée de votre carte SIM associée à une utilisation des Services d'itinérance règlementée très fréquente, voire exclusive,
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par un même Abonné en itinérance règlementée.

(ii) Modalités d'application des frais supplémentaires en cas d'utilisation abusive ou anormale

Avant toute application de frais supplémentaires par LPM, vous serez averti par SMS qu'un comportement révélateur d'une utilisation anormale ou abusive a été détecté. Dans cette hypothèse, vous disposerez d'un délai de 15 jours à la suite de la réception dudit avertissement pour modifier votre utilisation des Services d'itinérance règlementée en un sens qui démontre une présence ou une consommation réelle prédominantes en France métropolitaine.

Si lors de cette période de 15 jours, LPM constate que votre consommation de Services d'itinérance règlementés reste supérieure à la consommation en France métropolitaine et que votre présence physique dans la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM reste plus élevée que votre présence physique en France métropolitaine, des frais supplémentaires seront appliqués à vos consommation de Services en itinérance règlementée conformément aux conditions et tarifs présentés dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

Les frais supplémentaires cesseront d'être appliqués lorsque votre consommation des Services d'itinérance réglementés ne révèlera plus une utilisation abusive ou anormale, c'est-à-dire lorsque vos consommations à une date donnée sur la période précédente de 120 jours consécutifs fera apparaître une consommation en France métropolitaine plus élevée qu'une consommation en itinérance règlementée ou lorsque votre présence en France métropolitaine prévaudra sur votre présence dans la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM.

(iii) Politique d'utilisation raisonnable de l'internet mobile

Pour certains forfaits avec de l'internet mobile inclus, un volume réduit d'internet mobile par rapport au volume total inclus vous est alloué pour une utilisation depuis la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM (ci-après l'« Enveloppe internet »). Si vous dépassez cette Enveloppe internet, selon le forfait, soit il pourra vous être facturé des frais supplémentaires, soit votre navigation internet depuis la Zone 1 « Europe » et la Zone DOM/COM sera bloquée (et rechargeable). Les montants applicables et les forfaits concernés figurent dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

(iv) Contestation

À tout moment de cette procédure d'application de frais supplémentaires, vous pouvez introduire une réclamation conformément aux conditions prévues à l'article 25 afin de démontrer que vous n'utilisez pas les Services d'itinérance règlementés à d'autres fins que celles de déplacements ponctuels au sein de la Zone 1 « Europe » et de la Zone DOM/COM.

23.2.1.d. LPM se réserve la possibilité de suspendre votre offre de service, selon les modalités précisées à l'article 16 des présentes, si vous ne respectez pas l'article 23.2.1.

23.2.2. Comportements prohibés

Vous vous interdisez 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 mails 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, vous vous interdisez toute utilisation commerciale de la Carte SIM conformément à l'article 6.2.

LPM se réserve la possibilité de suspendre, selon les modalités précisées à l'article 16, l'accès au Réseau si vous contrevenez aux comportements prohibés.

23.3. Mise en garde liée au réseau internet

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

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un volume internet avec au-delà de ce volume un débit réduit conformément à l'article 23.2.1.a, la réduction du débit a pour effet de ralentir la navigation et d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus jusqu'à la prochaine date de facturation.

23.3.2. Il est expressément rappelé que l'internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Il vous appartient donc de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger vos propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur l'internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de votre terminal et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à votre accès au réseau. LPM vous informe également que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature que vous souhaitez échanger sur l'internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Vous ne devez donc pas transmettre via l'internet des messages dont vous souhaiteriez voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur l'internet, vous adressez directement aux fournisseurs concernés 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).

24 - QUALITÉ DE SERVICE

24.1. Disponibilité du Réseau et rétablissement de service

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 terminal, alors même que vous vous situez dans une zone couverte, et que vous disposez 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 un mois calendaire, LPM s'engage à attribuer à chaque Abonné 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 avoir à valoir sur les factures suivantes ou, en cas de résiliation par l'Abonné de son contrat, donnant droit à paiement d'une indemnité pour le montant non encore imputé sur des factures.

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 pays. 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 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.

24.2. Indemnisation

Si vous avez été affecté par une indisponibilité du Réseau, vous pourrez présenter à LPM une demande afin d'obtenir une indemnisation de votre 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 à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle vous n'avez 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 15.1.

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.

25 - RÉCLAMATIONS

25.1. Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client par téléphone aux numéros suivants :
- 904 ou 0 970 808 660 depuis un mobile LPM (appel gratuit en France métropolitaine) ;
- 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 votre réclamation en vous indiquant le délai de traitement de votre demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.

25.2. Service Consommateurs

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

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

25.3. Médiateur des communications électroniques

Si vous êtes un particulier et qu'un désaccord subsiste, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela, vous devez vous procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur son site (mediation-telecom.org) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Vous devrez ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant votre demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly Cedex.

26 - NOTIFICATIONS

Sauf indication contraire dans les présentes, toute notification adressée par l'Abonné 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 ; ou
- par voie électronique via le formulaire de contact disponible sur votre Espace Client.

27 - DÉCLARATION

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

28 - 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.

29 - LANGUE ET DROIT APPLICABLES

La langue applicable pour la conclusion du contrat entre LPM et l'Abonné est la langue française.

Les relations contractuelles sont soumises au droit français.

Lorsque l'Abonné est une personne morale commerciale par la forme ou par son objet, ou une personne physique commerçante, tout différend né à l'occasion de la validité, la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre. Cette attribution de compétence trouve aussi application en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Les Conditions Particulières d'Abonnement

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

1 - FORFAITS SIM

1.1. Les Forfaits SIM sont proposés sur le Site, en bureau de poste et dans les réseaux partenaires sous forme de kit (« Carte SIM Forfaits » ou « Kit »).

1.2. Le Kit comprend une carte SIM et la documentation commerciale associée et permettant de souscrire un Forfait SIM. Une fois le Kit acheté, contactez le Service Client ou connectez-vous sur le Site afin de choisir un forfait, conclure le contrat et activer votre ligne.

1.3. Au moment de l'activation à distance du Kit, vous devez régler à LPM une avance sur consommation dont le montant est précisé dans le Guide Tarifaire applicable au contrat, sauf si vous commandez un terminal lors de ladite activation.

2 - RECHARGES

2.1. Vous pouvez compléter votre forfait en souscrivant des recharges optionnelles, proposées et décrites dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

2.2. Le forfait peut être rechargé soit dans les bureaux de poste proposant l'offre soit sur les canaux indiqués dans le Guide Tarifaire applicable au contrat.

Toute demande de rechargement du forfait (hors rechargement en bureau de poste) se fait par carte bancaire.

3 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

3.1. Pour les contrats d'une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement, la souscription est soumise à l'achat concomitant d'un terminal dont le prix varie en fonction de la durée d'engagement souscrite.

3.2. Dans le cas d'une vente à distance, vous effectuez un paiement sécurisé de votre commande en ligne au moment de la souscription sur le site LPM ou par téléphone. Pour toute souscription en bureau de poste, vous effectuez le règlement de votre commande le jour de sa souscription.

4 - SIMLOCKAGE

Le terminal vendu par LPM peut être protégé en interdisant son usage sur un autre réseau que celui de l'Opérateur Réseau. Si vous n'êtes pas en situation d'impayé, vous pouvez demander sans frais la suppression de cette protection 3 mois échus après la conclusion du contrat, en contactant le Service Client par courrier ou par téléphone.

5 - REPORT DU CRÉDIT DE COMMUNICATION

Les communications incluses dans les forfaits et non utilisées ne sont pas reportées sur le mois suivant.

Les Conditions particulières de la remise Clients Box

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement La Poste Mobile.
Elles s'appliquent aux Abonnés titulaires ou souscrivant un forfait mobile La Poste Mobile éligible à la remise Clients Box (ci-après « Forfait LPM ») et titulaires d'une offre Bbox La Poste Mobile éligible à la remise Clients Box (ci-après « Box »).

1 - CONDITIONS D'APPLICATION DE LA REMISE

1.1. Déclenchement et application

1.1.1. Si vous êtes Abonné à un Forfait LPM et souscrivez une Box éligible, pour déclencher la remise, vous devez en faire la demande auprès du Service Client La Poste Mobile ou dans votre Espace Client La Poste Mobile, communiquer la référence du contrat correspondant à la Box et le numéro de la ligne fixe associée.
La remise est appliquée dès la prochaine facture mobile ou la suivante après la dernière date d'activation entre celle de la ligne du Forfait LPM et celle de la Box.

1.1.2. Si vous êtes titulaire d'une Box et souscrivez un Forfait LPM, la remise est appliquée dès la première facture mobile après que vous avez renseigné lors de la souscription du Forfait LPM la référence du contrat correspondant à la Box et le numéro de la ligne fixe associée ou le numéro de commande du contrat correspondant à la box.

1.2. Pour bénéficier de la remise, vous devez en avoir fait la demande dans les conditions mentionnées à l'article 1.1 et le Forfait LPM et la Box doivent être actifs.

1.3. La remise est limitée à la souscription de quatre Forfaits LPM. Un même Forfait LPM ne peut bénéficier que d'une seule remise.

1.4. À chaque Forfait LPM correspond une remise mensuelle spécifique. En cas de changement du Forfait LPM initialement souscrit pour un autre Forfait LPM, la remise correspondant au nouveau Forfait LPM sera appliquée après que vous en avez fait la demande dans les conditions mentionnées à l'article 1.1.

2 - OFFRES ELIGIBLES ET NON ELIGIBLES A LA REMISE

Certains Forfaits LPM et certaines Box ne sont pas éligibles à la remise ; voir détails dans la documentation commerciale de LPM et ci-dessous :
- les Forfaits LPM sont éligibles à la remise, à l'exception : (i) des Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois ou à 10,99€/mois, Forfait SIM 60Go à 9,99€/mois ou 9,50€/mois, Forfait SIM 2h 5Go, Forfait SIM 10Go et (ii) des forfaits souscrits lors d'une offre promotionnelle et/ou indiqués comme étant incompatibles avec ladite remise.
- les Box suivantes sont éligibles à la remise : Bbox Connect, Bbox Access, Bbox Privilège, Bbox Excellence.

3 - PERTE DE LA REMISE

Vous perdez le bénéfice de la remise :
- si la Box n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du Forfait LPM ;
- dès la résiliation de la Box ;
- dès la résiliation du Forfait LPM. Toutefois, si vous avez souscrit plusieurs Forfaits LPM, la remise est perdue uniquement pour le Forfait LPM résilié et sous réserve que la Box reste active ;
- en cas de changement de Forfait LPM pour un forfait mobile non éligible.

Si vous présentez un impayé sur votre facture mobile LPM, la remise est suspendue puis de nouveau appliquée après régularisation de votre impayé.

4 - DIVERS

Le contrat d'abonnement relatif à la Box est conclu directement entre vous et Bouygues Telecom. LPM étant tiers à ce contrat, elle ne saurait donc voir sa responsabilité engagée au titre de ladite Box.

La Poste TELECOM SAS au capital de 10 000 000 € Siège social : 855, avenue Roger Salengro 92370 Chaville
RCS Nanterre 525 254 736 - SIRET 525 254 736 00024 - N° d'identifiant unique (SYDEREP) : FR232796_03QCPB - www.lapostemobile.fr