

Les Conditions Générales d'Utilisation des services de téléphonie mobile prépayé

au 27 août 2019



Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société LA POSTE TELECOM (ci-après dénommée « LA POSTE MOBILE » ou « LPM »), fournit aux particuliers en France Métropolitaine (ci-après le « Client ») les services de radiotéléphonie par carte prépayée (ci-après le « Service »), à partir du réseau de télécommunications en utilisant pour les départs d'appel le réseau de l'opérateur de Réseau choisi par LA POSTE MOBILE (ci-après « l'Opérateur »).

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

- les présentes Conditions Générales et Particulières,

- la documentation commerciale LA POSTE MOBILE relative au Service, notamment les conditions tarifaires (Guide tarifaire) de LA POSTE MOBILE fournies au Client ou insérées dans le kit d'accès lui permettant d'avoir accès à l'offre prépayée de LA POSTE MOBILE, et disponibles également sur le site www.lapostemobile.fr, sur simple appel auprès du Service Client de LA POSTE MOBILE ou dans un bureau de poste proposant l'offre ;

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

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

Article 1 - Définition du Service

1.1. La Carte Prépayée (ci-après la « Carte ») est une Carte SIM à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par LA POSTE MOBILE.

La Carte peut être proposée :

- seule avec la documentation commerciale associée, en libre service ou à activer (ci-après le « Kit ») ou ;

- dans un pack en libre service comprenant un téléphone mobile prédéterminé, ses accessoires et la documentation commerciale (ci-après le « Pack »).

1.2. La Carte permet au Client d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS/GPRS et d'accéder à des services complémentaires ou optionnels proposés par LA POSTE MOBILE et définis dans les conditions tarifaires (Guide tarifaire).

Article 2 - Accès au Service

2.1. Le Kit ou le Pack LA POSTE MOBILE sont vendus en bureau de poste proposant l'offre et le cas échéant peuvent être vendus via le site www.lapostemobile.fr ou par téléphone, aux conditions tarifaires en vigueur. L'achat simultané de Kit ou de Pack est limité à trois. Le Client accède au Service dès activation de la Carte SIM et après les manipulations d'usage spécifiées dans la documentation commerciale. En cas de vente à distance, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la livraison du Kit ou du Pack. 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 LA POSTE MOBILE avant la fin du délai, via le formulaire type ou via un courrier simple que vous exercez votre droit de rétractation.

Remboursement :

LA POSTE MOBILE procédera au remboursement des sommes que vous avez versées dans un délai de 14 jours calendaires suivant la date de réception de votre demande de rétractation. Si vous avez acheté un Pack accompagné d'un téléphone mobile, le remboursement sera différé à réception du bien ou de la preuve de l'expédition de ce dernier.

Les coûts de renvoi du Pack sont à votre charge.

Portabilité :

Si vous avez demandé l'exécution des services avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, la demande de conservation adressée durant ce délai à un autre Opérateur Recepteur auprès duquel vous auriez souscrit un nouveau contrat, entraîne :

-si vous avez acheté un Pack accompagné d'un téléphone mobile l'obligation de renvoyer celui-ci à LA POSTE MOBILE dans les conditions mentionnées à l'article 3 des Conditions Générales de Vente des téléphones mobiles de LA POSTE MOBILE ;

-le versement d'un montant correspondant au service fourni par LA POSTE MOBILE jusqu'au portage effectif du numéro.

LA POSTE MOBILE procédera au remboursement des sommes que vous avez versées dans un délai de 14 jours calendaires à compter du portage effectif du numéro.

2.2. Le Client doit, pour tout achat d'un Kit ou d'un Pack en libre service en bureau de poste, ou d'un Kit dans le cadre d'une vente à distance, compléter, signer et transmettre la copie de sa pièce d'identité en cours de validité et le Formulaire d'identification de l'Acheteur (ci-après « FIA ») par courrier au Service Client LPM à l'adresse figurant à l'article 9.1 et ce, au plus tard dans un délai de 15 jours suivant le premier appel émis. À défaut, LPM pourra suspendre puis résilier le cas échéant la ligne conformément à l'article 14.

Article 3 - Durée de validité du Service

3.1. La Carte comprend un crédit initial de communications, et peut selon l'offre comprendre un crédit supplémentaire en cas de retour du FIA. Le montant et les modalités des crédits mentionnés ci-dessus figurent directement sur l'offre ou dans les conditions tarifaires en vigueur y afférent. Le crédit initial est à utiliser dans la limite de quinze (15) jours à compter de l'ouverture par LPM du compte rechargeable de communications prépayées (ci-après le « Compte Prépayé ») qui est activé lors de la première communication passée par le Client. Passé un délai de trente (30) jours, si le Client n'a effectué aucun rechargement, LPM pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte SIM, la perte du numéro de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

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

Article 4 - Rechargement

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

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

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

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

Article 5 - Tarifs du Service et des options et modalités d'application

Les tarifs du Service et des options ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par LPM à l'intention de ses Clients. LPM se réserve le droit de modifier ses tarifs mais en informera préalablement le Client. Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de modification tarifaire liée à l'application d'une décision réglementaire ou législative.

Article 6 - Terminaux

Le Mobile (et ses éventuels accessoires) acquis avec le Service dispose d'une garantie. Afin de connaître les conditions et exclusions de cette garantie, le Client doit se reporter aux Conditions Générales de Vente du Mobile. Le Client peut émettre et recevoir des communications, dans la zone de couverture des Services, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM/UMTS/GPRS conçu pour recevoir la Carte SIM. Le Client est tenu de respecter les prescriptions transmises par LPM en application des normes techniques imposées par les autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à son Mobile et/ou périphérique utilisé.

Article 7 - Numéro d'appel

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

7.2. LPM se réserve le droit de modifier, dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, votre numéro d'appel après vous en avoir informé par écrit au plus tard un (1) mois avant la mise en œuvre de la modification.

7.3. Le Client peut demander le changement de son numéro d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques d'organisation, LPM lui affecte un nouveau numéro. Ce service est facturé par LPM aux conditions tarifaires en vigueur figurant dans le Guide tarifaire à la date de souscription.

Article 8 - Service de présentation du numéro de l'appelant

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

8.2. Lorsque le Client souscrit au service de présentation du numéro de l'appelant et a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

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

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

Article 9 - Service Client et service Info Conso

9.1. LPM met à la disposition du Client, un Service Client pour répondre par téléphone à toutes questions sur le fonctionnement des Services LPM. Le Service Client de LPM est accessible en composant le numéro figurant dans les documents mentionnés à l'article 5. Le Client peut également écrire au Service Client LPM à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

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

Article 10 - Protection des données - Annuaire Universel

10.1. Les données à caractère personnel (ci-après les « données ») collectées sont obligatoires, 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 d'un traitement informatique par LPM et

ses prestataires destiné à gérer votre souscription à une offre La Poste Mobile, votre utilisation du service souscrit, votre compte client et notre relation commerciale avec vous (incluant le suivi de ladite relation via notamment des enquêtes de satisfaction) ainsi que pour 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 ou l'intérêt légitime de LPM (améliorer ses site internet, applications mobile et services, vous proposer des contenus adaptés, comprendre vos besoins pour répondre à vos attentes). Les données vous concernant ont pour destinataires les services internes de LPM et nos prestataires qui exécutent des prestations relatives aux site internet, applications mobiles et services de LPM (notamment des services client, d'hébergement, de stockage, d'analyses, de gestion de bases de données ou encore de maintenance informatique) dans le cadre des finalités définies lors de la collecte des dites données.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale avec la personne concernée augmentée du délai de prescription.

Elles pourront également être communiquées 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>.

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. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données, en demandant la limitation, ou la portabilité lorsque cela est possible. Vous pouvez enfin 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 (Précisez vos nom, prénom, adresse électronique et joignez une copie de votre pièce d'identité). LPM dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Madame La Déléguée 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. Pour plus d'informations concernant vos droits et la manière dont LPM utilise vos données, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité et de protection des données disponible sur www.lapostemobile.fr/donnees.

10.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées par LPM dans le cadre d'opérations de marketing direct réalisées par SMS, MMS ou e-mail après avoir recueilli votre consentement préalable. Toutefois, LPM pourra utiliser directement ces informations lors d'opérations de marketing direct relatives à des produits ou services analogues fournis par LPM ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou courrier postal sans votre consentement préalable. Si vous ne souhaitez pas recevoir de propositions émanant de LPM, il vous suffit de vous y opposer dès la communication de vos données à LPM ou ultérieurement en écrivant au Service Client en précisant vos nom, prénom, adresse électronique et joindre une copie de votre pièce d'identité.

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

- soit par courrier postal ou téléphone ;

- soit par e-mail, SMS ou MMS, sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM. Vous pouvez de plus vous opposer à toute opération de marketing direct de ces entreprises dès la communication de vos informations à LPM ou en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA 16759 -95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

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

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

10.5. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM vérifie la validité du moyen de paiement auprès du FNCFI (Fichier National des Chèques irréguliers) en cas de paiement par chèque.

Les informations communiquées par le FNCFI ne sont pas conservées par LPM.

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

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

10.8. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

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

10.9. Annuaire universel

Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire Universel, le Client peut s'il le désire et s'il en a manifesté expressément et au préalable la volonté auprès de LPM, voir figurer ses coordonnées (telles que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) ou celles de l'utilisateur de la ligne sur les listes des abonnés et d'utilisateurs destinées à être éditées dans les annuaires papiers ou pouvant être consultées depuis Internet, ou encore être communiquées au moyen de services de renseignements vocaux. Les options de parutions offertes au Client sont disponibles dans la fiche d'information intitulée « Annuaire Universel » de LPM (ci-après dénommée la « Fiche ») et sur le site Internet de LPM sur www.lapostemobile.fr rubrique « Espace client ».

Pour figurer dans l'Annuaire Universel, le Client doit s'il est également l'utilisateur de la ligne :

- soit cocher la case prévue à cet effet avant de retourner le FIA dûment complété et signé au Service Client de LPM ;

- soit en faire la demande directement sur le site Internet de LPM rubrique / Espace Client.

Toute demande d'inscription dans l'Annuaire Universel de l'utilisateur de la ligne, lequel serait différent du titulaire, ne peut se faire que par retour du coupon figurant dans la Fiche, dûment complété et signé par le titulaire et l'utilisateur et accompagné des copies de leurs pièces d'identités. Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

Article 11 – Internet mobile

La Carte SIM permet au Client d'accéder au service internet mobile sur le réseau GSM/UMTS/GPRS à condition que le Client dispose d'un téléphone mobile compatible GSM/UMTS/GPRS et après avoir paramétré son terminal :

- en se connectant à la rubrique « Espace client » du site www.lapostemobile.fr.

- ou en contactant le Service Client de LPM

Le coût d'accès est précisé dans les conditions tarifaires (Guide tarifaire) en vigueur de LPM. A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, LPM ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis Internet mobile, sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle.

Article 12 - Perte ou vol de la Carte SIM

12.1. Toute perte ou vol de la Carte SIM doit être déclaré immédiatement à LPM soit en :

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

- vous connectant sur votre Espace client sur www.lapostemobile.fr, accessible en entrant votre n° de mobile 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.

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 du Titulaire.

Votre déclaration devra être confirmée par lettre recommandée avec accusé 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 en vigueur à la date de votre souscription.

Article 13 - Obligations du Client

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

13.2. Le Client s'engage à utiliser sa Carte SIM avec un téléphone agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/UMTS/GPRS par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications électroniques. Il sera par conséquent tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

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

En conséquence, il est interdit de concéder sur la Carte SIM un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit. Il est également interdit de détruire, de dégrader ou de dupliquer la Carte SIM remise par LPM.

Le Client en sa qualité de gardien de la Carte SIM, est seul responsable de l'utilisation conforme à son usage, et de la conservation de la Carte SIM quel que soit le terminal utilisé. Le Client reçoit lors de la remise de la Carte SIM un code d'initialisation (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de sa carte. Le Client peut modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être débloquée au tarif en vigueur :

- en se connectant à la rubrique « Espace client » du site www.lapostemobile.fr;

- en contactant le Service Client de LPM ;

- en bureau de poste.

Article 14 - Suspension et résiliation du Service

14.1. LA POSTE MOBILE se réserve le droit de suspendre l'accès au Service souscrit par le Client ou de limiter l'accès au Service à la seule réception des communications, après en avoir avisé le Client par tout moyen, en cas :

- d'inexécution de l'une des obligations du Client ;

- de cession ou transmission du Service ou du bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM à un tiers sans accord préalable du Service Client LPM ;

- d'utilisation d'un mobile non conforme ou perdu ou volé ;

- de fraude ou tentative de fraude du Client, notamment lors du rechargement ;

- d'utilisation non conforme de la Carte ;

- de non transmission à LPM dans les 15 jours suivant le premier appel émis ou reçu du Client, de la FIA et de la copie de la pièce d'identité du Client ;

- de fausse déclaration du Client relative à son identité ;

Le Service pourra être également résilié par LPM sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- cinq (5) jours après une mise en demeure transmise au Client par SMS, e-mail ou courrier, restée infructueuse suivant la suspension ou la restriction de la ligne,

- dans les 30 jours suivant le premier appel émis du Client, en cas de non transmission à LPM du FIA et de la copie de la pièce d'identité du Client ;

La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte SIM, la perte du numéro de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

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

Article 15 - Limitation de responsabilité de LA POSTE MOBILE

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

- à une faute du Client ;

- à un fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, tel que la suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services GSM /UMTS, données aux opérateurs ;

- à un cas de force majeure.

Article 16 - Cession

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

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

17 - Portabilité du numéro de mobile

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

17.1 Eligibilité

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

- émaner du titulaire de la ligne ou d'une personne dûment mandatée par celui-ci.

- comporter le numéro de mobile (MSISDN) ainsi que le relevé d'identité opérateur (RIO) du Client.

- le numéro de mobile doit être actif le jour de la demande et/ou du portage,

- le numéro de mobile et/ou de RIO fournis doivent être complets et non erronés,

- une demande de portabilité entrante non encore exécutée, ne doit pas avoir déjà été demandée auprès d'un autre opérateur,

- le numéro de mobile sur lequel la demande de portabilité porte doit être géré par l'Opérateur Donneur,

- la date de portage demandée ne doit pas être supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 3 jours ouvrables,

- une demande de résiliation sur le numéro de mobile ne doit pas avoir déjà été notifiée à l'Opérateur Donneur,

- la date de portage demandée doit être un jour ouvrable,

- la tranche horaire de portage doit exister.

17.2 Portabilité entrante

17.2.1 En demandant la portabilité entrante du numéro de mobile chez LPM, le Client mandate LPM pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches relatives à sa demande de portabilité à savoir la résiliation de sa ligne avec son ancien opérateur (« Opérateur Donneur ») et le portage de son numéro mobile.

LPM notifiera au Client dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de sa demande en précisant le motif et le cas échéant, les moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la portabilité.

17.2.2 Le Client transmet à LPM la date souhaitée de portage de son numéro mobile. Toutefois, LPM ne prend aucun engagement sur la date effective et la plage horaire du portage demandées, celles-ci dépendant de l'opérateur mobile attributaire et de l'Opérateur Donneur auprès duquel le Client est client au moment de la demande. Dans le cas où la demande de portabilité du Client est acceptée par l'Opérateur Donneur, LPM l'informerait de la date et de la plage horaire du portage de son numéro. Le portage du numéro aura nécessairement lieu un jour ouvrable.

17.2.3. Dans le cas où le numéro de mobile du Client ne serait pas porté dans les délais indiqués aux présentes, du fait d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement technique, le portage sera reporté à une date ultérieure. En cas d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par le Client de sa demande de portage, le Client est engagé auprès de LPM et est tenu de respecter les conditions relatives au Service souscrit auprès de LPM et ce, quand bien même son contrat avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. LPM lui accorde alors un nouveau numéro.

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

17.2.5 Les données concernant le Client à savoir son numéro de mobile et son RIO sont transmises au GIE EGP et à l'opérateur attributaire de LA POSTE MOBILE aux fins de traitement de sa demande de portabilité. Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL tant par LPM que par le GIE EGP. Conformément à la Loi Informatique, Fichiers et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant. Le Client peut exercer son droit, en adressant une demande écrite à LA POSTE MOBILE, Service Client - TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9 ou par courriel à l'adresse électronique suivante : mailing@lapostemobile.fr en mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une

photocopie de sa pièce d'identité. Les informations relatives à la portabilité sont disponibles sur le site du GIE EGP à l'adresse suivante : www.portabilite.org.

17.3 - PORTABILITÉ SORTANTE

17.3.1. Le Client peut demander à tout moment via son nouvel opérateur (ci-après l'« Opérateur Recepteur ») la portabilité sortante de son numéro mobile à LPM. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Recepteur et doit comporter, le numéro de mobile, le numéro de RIO et la date de portage souhaitée. Seul le Titulaire de la ligne ou une personne dûment mandatée par celui-ci, peut demander le portage de son numéro.

L'Opérateur Recepteur peut demander l'annulation d'une demande de portabilité quand bien même LPM l'aurait initialement acceptée et ce, jusqu'à deux jours avant le portage effectif du numéro, en cas de perte d'éligibilité de la demande.

17.3.2 LPM met gratuitement à la disposition du Client via le numéro de serveur vocal interactif (SVI) 3179, les informations correspondant à son numéro de RIO et à son numéro de mobile. L'ensemble des informations figurant sur le SVI ou qui sont communiquées au Client, seront confirmées par l'envoi d'un SMS comportant le numéro de RIO, les nom et prénom du Client, le Client peut également obtenir son numéro de RIO sur simple demande auprès du Service Client de LPM.

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

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

17.4. Délai de portage

Le délai nominal de portage est, sous réserve de la disponibilité de l'accès, de 3 jours ouvrables à compter de la demande, sauf demande expresse du Client à LPM d'un délai supplémentaire qui ne saurait excéder 59 jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, dans le cas où un mobile associé à une formule d'abonnement ne serait pas disponible en bureau de poste et nécessiterait que ledit mobile fasse l'objet d'une commande en bureau de poste, le Client accepte 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 le Client ne souhaite pas bénéficier des services avant la fin du délai de rétractation ;
- à compter de la réception de la demande du Client s'il souhaite bénéficier des services pendant le délai de rétractation.

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

17.6 Indemnisation

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

Le retard vise notamment les cas suivants :

- la reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte ni de l'inéligibilité de la demande de conservation de numéro, ni du souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- l'incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- l'absence de prise en compte de la demande de portage que le Client a formulée à LPM.

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

Les demandes doivent être effectuées auprès du Service Client dans un délai d'un (1) mois à compter

du portage effectif ou de l'abus. Le montant des indemnités figure dans le Guide Tarifaire.

18 - Mises en garde

18.1 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client informé que les contenus qu'il stocke, utilise, transmet ou reçoit le sont sous sa seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion au portail Wap ou à l'Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Le Client à l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet et aux services Wap ne fassent 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. Le Client reconnaît, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la Diffusion des œuvres et la Protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire.

Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

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

18.2 Mise en garde sur les comportements raisonnables pour les communications illimitées

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

19. Mise en garde liée au réseau Internet

19.1 La POSTE MOBILE s'engage à assurer l'accès au réseau Internet, hors les cas où celui-ci n'est pas dans une zone de couverture du réseau. Néanmoins, elle attire l'attention du Client sur le fait que la rapidité des transmissions de données sur Internet peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés au réseau Internet à un même instant et/ou du volume des échanges de données et/ou du lieu à partir duquel le Client est connecté au réseau Internet de son mobile.

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

20 - Qualité de service

20.1. Disponibilité du Réseau et rétablissement de service

En application des dispositions visées à l'article L.224-30 du Code de la Consommation, LPM s'engage à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès au Réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour chacun de ses services (voix / SMS / internet mobile). La non-disponibilité de l'accès au Réseau se traduit par l'absence d'indice de réception du Réseau sur le téléphone mobile, alors même que 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 deux (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 vous attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité comptenu de sa localisation géographique et des moments (date/heure) auxquels il a souhaité avoir accès au Réseau un dédommagement de son préjudice en usages (minutes d'appel / SMS / internet mobile / services) ou sous la forme d'un paiement d'une indemnité.

20.2. 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 (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 des CGU.

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

Réseau sur son réseau au titre de chaque mois calendaire.

Article 21 - Réclamations

21.1. Service Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Réclamations par téléphone aux numéros suivants :

- 904 depuis un mobile LPM (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) ;

- 0 970 808 660 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine) ;
ou

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

21.2. Service Consommateurs

Si le Client estimait que la réponse à sa réclamation écrite ou orale n'était pas satisfaisante, il pourrait alors formuler par écrit, un recours auprès du Service Consommateurs à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Consommateurs - TSA

16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9. LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai d'un (1) 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 l'instance de médiation.

21.3. Médiateur des communications électroniques

Si un désaccord subsiste, le Client peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement soit par une association de consommateurs. Pour cela, le Client doit se procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Le Client devra ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la

copie des pièces justifiant sa demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly Cedex.

22. DECLARATION

LA POSTE TELECOM a déclaré son activité auprès de l'ARCEP située au 7, square Max Hymans – 75730 Paris Cedex 15.

23. ASSURANCE

LA POSTE TELECOM dispose d'une assurance responsabilité professionnelle auprès de ALLIANZ Eurocourtage située 7 place du Dôme 92099 La Défense Cédex, pour le territoire Monde entier.

Article 24 - Attribution de juridiction et droit applicable

24.1. Les relations contractuelles entre LA POSTE MOBILE et le Client sont soumises au droit français.

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

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

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

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

-les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières d'Utilisation ;

-la documentation commerciale LA POSTE MOBILE relative au Service, notamment les conditions tarifaires (Guide tarifaire et Fiche Tarifaire Internationale) de LA POSTE MOBILE.

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

Article 1 - Durée de validité du Service prépayé international

1.1. Le crédit initial est à utiliser dans la limite de 15 jours à compter de l'ouverture par LPM du compte rechargeable de communications prépayées (ci-après le « Compte Prépayé ») qui est activé lors de la première communication passée par le Client. Passé un délai de 30 jours suite à l'activation du Compte Prépayé, si le Client n'a effectué aucun rechargement, LPM pourra résilier le Service sans préavis. La résiliation du Service implique la désactivation de la Carte, la perte du n° de téléphone attribué et la clôture du Compte Prépayé.

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