

Les Conditions Générales d'Abonnement

au 11 février 2019



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 et UMTS (ci-après dénommé le « Réseau ») d'un opérateur de réseau (ci-après dénommé l'« Opérateur Réseau »).

1.2. Les offres LA POSTE MOBILE peuvent être souscrites par des personnes physiques majeures pour une utilisation personnelle et privée ou des personnes morales (ci-après dénommées le ou les « Abonnés », ou le ou les « Clients », ou le « Titulaire » ou « vous »).

1.3. Au moment de la souscription au contrat d'abonnement, vous choisissez parmi les forfaits proposés. A ce forfait souscrit à titre principal s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles, et des services optionnels qui nécessitent que vous souscriviez des options spécifiques.

1.4. Les relations contractuelles avec l'Abonné sont régies par :

- le contrat d'abonnement et ses éventuels avenants,
- les Conditions Générales d'Abonnement LPM et les éventuelles Conditions Particulières,
- les conditions tarifaires LPM (« Guide Tarifaire »),
- la Fiche descriptive des offres (pour les souscriptions en bureau de poste).

2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

2.1. Souscription dans un bureau de poste

2.1.a. Lorsque vous souscrivez dans un bureau de poste proposant les services, vous devez au préalable :

- présentez l'original de votre pièce d'identité officielle en cours de validité et fournissez en une copie ;
- présentez l'original d'un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois (telle que facture d'eau, gaz, électricité ou téléphonie), et fournissez en une copie. Si vous êtes hébergé par un particulier et ne pouvez fournir de justificatif de domicile à votre nom, vous devez fournir une attestation d'hébergement justifiant d'un hébergement de plus de 3 mois en France métropolitaine, complétée de la copie de la pièce d'identité et du justificatif de domicile au nom de l'hébergeur (sur présentation de l'original de ces documents). La fourniture d'une attestation d'hébergement peut être soumise au versement d'une avance sur consommation conformément à l'article 4.2 ;
- fournissez un relevé d'identité bancaire ou postal (RIB ou RIP) à votre nom et dont l'établissement financier est domicilié en France ;
- fournissez un mandat SEPA si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

En complément des pièces mentionnées ci-dessus, si vous avez le statut de majeur protégé, vous devez transmettre à LPM, un extrait d'acte de

naissance, une copie du jugement instaurant la mesure de protection juridique, et pour votre tuteur, curateur ou mandataire, la copie de sa pièce d'identité. 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.

2.1.b. Pour toutes les personnes visées au 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. Dans cette éventualité, l'avance sur fin du délai, via le formulaire type ou via un courrier simple que vous exercez votre droit de rétractation.

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.

2.1.d. La souscription d'une offre d'abonnement en bureau de poste, est limitée à 1 ligne sur 10 jours.

2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire une offre d'abonnement en contactant LPM par téléphone ou en vous connectant sur le site www.lapostemobile.fr dès lors que l'offre est proposée via ces canaux de souscription.

2.2.a. Souscription en ligne

Dans ce cas, le contrat est conclu par le système dit du « double clic », sous la condition résolutoire de la réception par LPM des documents visés à l'article 2.1.a et le cas échéant 2.1.b. Une confirmation de votre souscription avec les documents contractuels (contrat d'abonnement, Conditions Générales d'Abonnement, Guide Tarifaire et/ou Fiche descriptive) vous est transmise par courrier postal ou courrier électronique. Les documents visés à l'article 2.1.a et 22.1 doivent être retournés à LPM par télécopie, courrier postal ou courrier électronique.

2.2.b. Souscription par téléphone

Dans ce cas, votre acceptation de l'offre auprès du Service Client vaut formation du contrat, sous la condition résolutoire de la réception par LPM des documents visés à l'article 2.1.a et le cas échéant 2.1.b et d'un exemplaire du contrat d'abonnement. Les documents visés à l'article 2.1.a et 22.1 doivent être retournés à LPM par télécopie, courrier postal ou courrier électronique.

2.2.c. LPM pourra, le cas échéant, vous dispenser de fournir les documents visés à l'article 2.1.a (le cas échéant 2.1.b) et 22.1.

2.2.d. 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 à une offre d'abonnement seule ;
- la livraison du mobile, si vous souscrivez une offre d'abonnement avec un mobile.

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, via le formulaire type ou via un courrier simple que vous exercez votre droit de rétractation.

Remboursement : LPM procédera 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 devez en faire la demande auprès de LPM par courrier ou sur un autre support durable. Si vous souhaitez vous rétracter du service dont l'exécution a commencé à votre demande, LPM vous facturera le montant correspondant au service fourni jusqu'à la réception de votre demande de rétractation.

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

- si votre offre d'abonnement est accompagnée d'un Mobile, l'obligation de renvoyer celui-ci à LPM dans les conditions mentionnées à l'article 3 des Conditions Générales de Vente ;
- le versement d'un montant correspondant au service fourni par LPM jusqu'au portage effectif de votre n° vers votre nouvel Opérateur Receveur. LPM procédera au remboursement des sommes que vous avez versées dans un délai de 14 jours à compter du portage effectif du n°.

2.2.e. La carte SIM vous est transmise :

- à compter de votre acceptation de l'offre dans le cas où vous êtes dispensé de fournir les documents mentionnés à l'article 2.1.a et le cas échéant 2.1.b ;
- ou dès la réception des documents visés à l'article 2.1.a (2.1.b le cas échéant) et 22.1 lorsque ceux-ci vous sont demandés par LPM et dès l'encaissement de l'avance sur consommation dans le cas où vous devriez en verser une.

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.

3 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

3.1. Le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM. Dans le cas où vous auriez demandé le portage de votre n° mobile (PNM), l'activation de la carte SIM interviendra à la date à laquelle le portage de votre n° mobile deviendra opérationnel. Il est précisé qu'un refus de portage opposé par votre ancien opérateur mobile ne constitue pas un motif d'annulation du contrat souscrit auprès de LPM. Dans ce cas, LPM vous communique un autre numéro d'appel conformément à l'article 8.1 et le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM qui vous est transmise sous ce nouveau n° d'appel. Le contrat est conclu dans les mêmes conditions que celles stipulées à l'article 2 ci-dessus.

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

3.2.a. Contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement minimale :

La période d'engagement minimale varie en fonction de la formule d'abonnement choisie, et peut être de 12 ou 24 mois.

3.2.b. Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale :

Dans ce cas, seule la durée de préavis s'impose en cas de résiliation, comme indiqué à l'article 17.3.

4 - AVANCES SUR CONSOMMATION

4.1. A la souscription du contrat d'abonnement

Pour toute souscription d'un contrat d'abonnement LPM en bureau de poste, vous devez régler à LPM, dès la souscription de votre contrat d'abonnement, une avance sur consommation d'un montant correspondant au premier mois à venir d'abonnement au forfait.

4.2. Dans les 5 jours de la souscription

Pour chaque carte SIM, LPM vous demande dans un délai de 5 jours à compter de la souscription, une avance sur consommation, dans les cas suivants :

- vous ne fournissez pas l'ensemble des pièces justificatives citées à l'article 2.1.a et le cas échéant 2.1.b,
- vous ne réglez pas le 1er mois d'abonnement, visé à l'article 4.1, par chèque ou carte bancaire,
- vous n'optez pas pour le règlement de vos factures par prélèvement automatique,
- vous êtes inscrit au fichier Preventel visé à l'article 19.4,
- l'adresse de facturation transmise est une poste restante, une boîte postale ou non valide,
- vous présentez une attestation d'hébergement comme justificatif de domicile,
- le nombre total de contrats d'abonnement que vous souscrivez concomitamment ou sur 3 mois

est supérieur ou égal à 2, - vous présentez un impayé sur une autre ligne LPM,

- vous ne disposez pas d'autre contrat d'abonnement auprès de LPM,

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via le prestataire de LPM la société Viamobis conformément à l'article 19.

A réception de la demande de LPM, vous disposez de 10 jours pour régler à LPM l'avance sur consommation. LPM peut renoncer à sa demande d'avance sur consommation. Si votre situation correspond à plusieurs des cas énumérés à cet article 4.2, 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.

4.3 Pour les appels vers l'étranger ou les communications depuis l'étranger

4.3.1 Appels depuis la France métropolitaine vers des n°s non métropolitains

Si vous souhaitez dans les 30 premiers jours calendaires suivant l'activation de votre ligne émettre des appels depuis la France métropolitaine vers des n°s non métropolitains, LPM peut vous demander une avance sur consommation.

4.3.2 Communications émises et reçues à l'étranger

Si vous souhaitez, dans les 30 premiers jours calendaires suivant l'activation de votre ligne, émettre et recevoir des communications à l'étranger (en dehors des zones Europe et DOM/COM), LPM peut vous demander une avance sur consommation.

4.3.3 Les forfaits soumis au règlement d'une avance sur consommation pour bénéficier des services mentionnés ci-dessus et le montant de cette avance sont spécifiés dans le Guide Tarifaire en vigueur lors de votre souscription.

Si le forfait auquel vous souscrivez n'est pas soumis au versement d'une avance sur consommation telle que stipulée ci-dessus, les communications émises et reçues depuis l'étranger (hors zones Europe et DOM/COM) et l'émission d'appels vers des n°s non métropolitains sont activées automatiquement dès l'activation de votre ligne.

4.4. En cours d'exécution du contrat d'abonnement

Pour chaque carte SIM, LPM peut, en cours d'exécution du contrat, vous demander une avance sur consommation dans les cas suivants :

- incidents de paiement en cours au titre de l'un des contrats conclus avec LPM,
- lorsque vous avez passé des communications non comprises dans votre forfait pour un montant supérieur à 100 euros,

- vous êtes inscrit au fichier Preventel visé à l'article 19.4.

En cas de survenance, en cours d'exécution du contrat, de plusieurs des événements mentionnés à cet article 4.4, 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.

4.5. Règles applicables à toutes les avances sur consommation

4.5.1. LPM se réserve le droit, dans le respect des dispositions de l'article 16, de mettre en restriction, partielle ou complète, votre ligne dans l'attente du paiement effectif de l'avance sur consommation visée aux articles 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4.

4.5.2. Les montants des avances sur consommation sont précisés dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription.

4.5.3. 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.

4.5.4. Les avances sur consommation prévues aux articles 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4 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.

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°s d'appel différents, chacun constitue un contrat d'abonnement distinct.

5.2. L'intégralité des avances 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 associé un n° de téléphone attribué par LPM, et qui permet l'accès 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 d'évolutions techniques liées au terminal ou à l'amélioration du service qui vous 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.

6.2 Utilisation de la carte SIM

L'utilisation de la carte SIM doit demeurer strictement personnelle et privée 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 et des services correspondants, notamment :

- la permission donnée à des tiers d'utiliser la carte SIM ou les services correspondants moyennant une contrepartie financière ;
- l'utilisation de la carte SIM ou des services correspondants dans le cadre de boîtiers radio, en émission ou en réception ;
- l'utilisation de la carte SIM ou des services correspondants aux fins de voix sur IP (sauf le cas où LPM autoriserait cette utilisation dans sa documentation commerciale) ;
- l'utilisation ininterrompue de la carte SIM ou des services correspondants, et ce quel que soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;
- l'utilisation de la carte SIM ou des services correspondants 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 les zones Europe et DOM/COM.

6.3. 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.

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

6.5. Lors de la remise de la carte SIM, vous recevez un code par défaut (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de la carte. Vous pouvez modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Ce code est indispensable pour accéder au réseau, à moins que vous souhaitiez le désactiver. Ce code doit rester secret. La responsabilité de LPM ne saurait être engagée dans le cas où vous divulgueriez votre code PIN.

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

7 - MODIFICATION DE LA SITUATION DE L'ABONNÉ

En cas de changement de domicile, d'adresse électronique, ou en cas de prélèvement automatique de changement de domiciliation bancaire, vous devez en informer sans délai, LPM.

8 - NUMÉRO D'APPEL

8.1. LPM communique à chaque Abonné le numéro d'appel affecté à sa carte SIM.

8.2. LPM se réserve le droit de modifier, dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, votre n° d'appel

après vous en avoir informé par écrit au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

Vous pouvez alors résilier votre contrat conformément à l'article 17.6. Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

8.3. Vous pouvez demander le changement de votre numéro d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques d'organisation, LPM vous affecte un nouveau n°. Ce service est facturé par LPM aux conditions en vigueur figurant dans le Guide Tarifaire à la date de souscription.

9 - SERVICE DE PRÉSENTATION DU NUMÉRO APPELANT

9.1. Lors de la souscription du contrat vous pouvez, dans le cadre du service d'identification du n° appelant, demander à ce que votre numéro d'appel ne soit pas visualisé par vos correspondants.

9.2. Lorsque vous avez souscrit au service de présentation du n° de l'appelant et avez accès au n° de vos correspondants qui ont accepté la divulgation de leur n°, vous vous engagez à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

9.3. La présentation du n° de la ligne appelante ne peut pas être assurée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son n° ;
- 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° du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

10 - ASSISTANCE

En cas de dysfonctionnement éventuel de l'ensemble « Terminal, carte SIM, Réseau » vous pouvez contacter auprès 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 – RÉSEAU UMTS

11.1. Vous vous engagez à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobile et périphérique) non agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. A défaut, vous êtes responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

11.2. Vous respectez 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 mobile et/ou au périphérique utilisé.

11.3. Modalités d'accès au réseau UMTS

L'accès au réseau UMTS se fait en France métropolitaine exclusivement. La norme UMTS étant une technologie innovante dont le Réseau de l'Opérateur Réseau est actuellement en cours de déploiement, les conditions d'accès au réseau

UMTS et d'usage des services peuvent ne pas être optimales à tout moment.

12 - PERTE OU VOL

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, 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 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.

13 - MODIFICATION DES PRESTATIONS

13.1. Vous pouvez par simple appel au Service Client ou via le site www.lapostemobile.fr, demander, en cours de contrat, 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.

13.2. Changement de gamme de forfaits

Le changement de forfait vers une autre gamme de forfait (« changement inter-gamme ») peut être réengageant.

Si vous disposez d'un forfait avec une durée d'engagement de 12 ou 24 mois et souhaitez changer pour un forfait sans engagement, ce changement n'est possible qu'au-delà de la période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois.

Si vous souhaitez effectuer un changement inter-gamme et disposez d'un forfait avec une durée d'engagement minimale de :

- 12 mois, vous êtes réengagé soit pour 12 mois, soit pour 24 mois selon le choix effectué ;
- 24 mois :

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

êtes alors réengagé pour une durée de 12 ou 24 mois selon le choix effectué ;

sans préjudice de votre droit à résiliation dans les conditions rappelées à l'article 17.1 des CGA.

La durée de la nouvelle période d'engagement commence à courir à compter du changement d'offre.

13.3. Le changement d'offre 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 13.2.

13.5. Indemnités

Pour les forfaits avec une durée de 12 ou 24 mois d'engagement, dans le cas où vous procéderiez au cours des 12 premiers mois suivant l'activation de votre ligne ou lors d'un renouvellement de mobile, 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 en vigueur à la date de souscription, peut varier selon le type de forfait.

13.6. Report du crédit

En cas de changement d'offre, le report du crédit est disponible le lendemain du changement d'offre.

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

13.8. En cas de changement d'offre suite à un démarchage téléphonique, les dispositions des articles L221-16 et suivants du code de la consommation s'appliquent. Vous disposez d'un droit de rétractation dans les conditions mentionnées à l'article 2.2.d.

13.9. Renouvellement de mobile

Lorsque vous bénéficiez d'un renouvellement de mobile impliquant un ré-engagement d'une durée minimale sur votre forfait, la nouvelle durée minimale commence à courir à compter de la date de votre commande de mobile. En cas de problème après-vente lié à l'utilisation du matériel et qui serait de votre fait, le contrat se poursuit et les abonnements et services liés à la carte SIM restent dus.

14 - TARIFS ET FACTURES

14.1. Les tarifs des abonnements et services ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie par LPM. Les tarifs

applicables sont ceux fournis à la souscription du contrat.

14.2. Lorsque les tarifs applicables à l'offre souscrite sont modifiés en cours d'exécution de contrat, LPM vous en informe 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.

14.3. Facture

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

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 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.

14.4 Facture électronique

14.4.1 Vous autorisez et acceptez expressément que chaque mois LPM envoie votre facture par courrier électronique à l'adresse email de votre choix. La facture électronique vous permet d'accéder chaque mois à votre facture, de la consulter, l'imprimer, la télécharger et l'enregistrer à condition que vous disposiez :

- d'un ordinateur ;
- d'un navigateur Internet ;
- d'une adresse électronique valide ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les factures au format PDF).

En cas de résiliation du contrat d'abonnement, les factures qui étaient archivées sur votre Espace client ne seront plus disponibles. Il vous est donc conseillé de procéder régulièrement à l'archivage de vos factures sur le support de votre choix. Vous pouvez à tout moment demander à bénéficier de l'envoi de votre facture par voie postale. Dans ce cas, vous devez en faire la demande dans votre Espace client ou directement auprès du Service Client.

14.5. Facture détaillée

Une facture détaillée correspondant au mois de facturation vous est transmise chaque mois par courrier électronique sur votre adresse e-mail. Si vous recevez votre facture au format papier ou au format électronique, une facture détaillée concernant l'un des douze derniers mois, vous sera envoyée sur support papier si vous en faites la demande par tout moyen auprès du Service Client.

14.6. Conformément à l'article 7, vous devez déclarer à LPM, tout changement d'adresse postale. A défaut, vous faites votre affaire personnelle du réacheminement des factures 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.

14.9. En cas de prélèvement automatique ou de paiement par carte bancaire, 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 vous engagez à transmettre à LPM le mandat SEPA, qui vous est transmis par LPM. Ainsi, 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 nonobstant les dispositions de l'article 17. De plus, comme indiqué à l'article 4 ci-dessus, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du contrat au versement d'une avance sur facturation.

14.11. Des frais de recouvrement pourront être appliqués dans le respect de l'article L.111-8 du code des procédures civiles d'exécution. Des frais de rejet liés au rejet de paiement sont facturés à l'Abonné conformément à l'article L.224-37 du code de la consommation et au Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription, sauf si celui-ci justifie être en état de fragilité eu égard notamment à ses 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'un an courant 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° de mobile, LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas de négligence de votre part, après la souscription à distance d'un abonnement téléphonique de LPM, 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 ne pourra avoir lieu à la date souhaitée, et sera reporté par LPM à une date ultérieure. Vous serez informé par tous moyens, par LPM, de la nouvelle date de portage de votre n° et 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°.

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 souscrit, 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 à l'article 2.1.a ;

- transmission délibérée d'informations inexactes sur le lieu de résidence habituelle ou sur le lieu stable impliquant une présence fréquente et significative en France métropolitaine afin de bénéficier de Services d'itinérance réglementés ;

- 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 mobile non-conforme ;

- non-paiement des sommes dues ;

- comportement injurieux à l'égard du personnel de LPM ;

Le contrat est résilié de plein droit par LPM, dix (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 visés aux articles 6.1, 6.2 et 23.2.2 ;

- d'utilisation inappropriée ou non-conforme visées aux articles 21, 23.2.1 répétées ou persistantes ;

- d'utilisation d'un mobile volé ;

- d'usurpation d'identité ;

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 dispositions relatives à la résiliation font écho aux précisions de l'article 3.2.

17.1. Résiliation des contrats à durée indéterminée avec période d'engagement minimale de 12 ou 24 mois :

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 y afférents 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 douzième mois, des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois, puis du quart des mois restants dus du 13^{ème} mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement,

(ii) résiliés à compter du 13^{ème} mois, du quart des mois restant 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 suite à la rupture du contrat de travail à durée indéterminée ;

- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des particuliers ;

- décès de l'Abonné ;

- décès du conjoint, de l'ascendant direct ou du descendant direct, déclaré dans le contrat d'abonnement que vous avez souscrit comme étant l'utilisateur de la ligne ;

- maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service ;

- mise en détention pour une période minimum de trois 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.

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

17.3. Au-delà de la période minimale ou si vous avez souscrit un abonnement sans engagement de durée minimale, la résiliation peut intervenir à tout moment à votre initiative ou celle de LPM. Pour résilier, vous devez informer LPM par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception par LPM de votre lettre de résiliation. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement.

17.4. LPM pourra résilier votre contrat :

- 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 redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

17.5. En cas de force majeure au sens 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. En cas de changement de n° d'appel tel que visé à l'article 8.2 ou en cas de changement de tarif tel que visé à l'article 14.2, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalités de résiliation ni droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception par LPM de votre lettre de résiliation.

17.7. Vous disposez d'un délai de 7 jours calendaires à compter de l'activation de votre abonnement pour résilier, par lettre recommandée avec accusé de réception, le contrat d'abonnement 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 d'abonnement 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 d'abonnement avec une durée minimale de 12 ou 24 mois avec un mobile, vous devrez renvoyer à LPM ledit mobile. A défaut, celui-ci lui sera facturé à son prix TTC sans abonnement au jour de la souscription.

17.8. Lorsque vous résiliez votre contrat d'abonnement, 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 facturée 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 de l'extinction de votre dette à l'égard de LPM. La résiliation de la ligne ne vous permet plus de porter votre n° et vous perdez le bénéfice de votre n° d'appel.

17.9. La suspension ou la résiliation a lieu par désactivation de la carte SIM. 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 d'abonnement à une autre entreprise offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, vous en serez averti par SMS, e-mail ou courrier 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 d'abonnement, 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

19.1. 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 desdites 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

règlementaires. 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 demander 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 La Poste Telecom utilise vos données, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité et de protection des données disponible sur www.lapostemobile.fr/donnees.

19.2. LPM pourra également utiliser les données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services.

19.3. Lesdites informations, peuvent être utilisées directement par LPM dans le cadre d'opérations de marketing direct réalisées par SMS, MMS ou e-mail après votre consentement préalable. Toutefois, LPM pourra utiliser directement ces informations lors d'opérations de marketing direct relatives à des produits ou services analogues ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou courrier postal. Si vous ne souhaitez pas recevoir de propositions émanant de LPM, il vous suffit de vous y opposer dès la communication de vos données à LPM ou ultérieurement en écrivant à LPM 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 d'autres entreprises partenaires de LPM ou des sociétés du Groupe LA POSTE :

- soit par courrier postal ou téléphone ;
- soit par e-mail, SMS ou MMS, sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprimé 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.

19.4. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations vous concernant sont susceptibles d'être transmises à une société

externe de recouvrement et/ou inscrites dans un fichier national des impayés, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL. Vous pouvez exercer votre droit d'accès auprès de Preventel en écrivant à Preventel à l'adresse postale suivante : Preventel - Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex, ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Preventel à l'adresse suivante : <https://www.preventel.fr/>

19.5. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM :
- vérifie la validité du moyen de paiement auprès du FNCI (Fichier National des Chèques irréguliers) en cas de paiement par chèque ou du GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire ;
- contrôle en cas de paiement par prélèvement (par RIB) la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de LPM.

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

19.7. Les Données pourront également être transmises à des prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format électronique.

19.8. Annuaire universel

Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire Universel, vous pouvez si vous le désirez et si vous en manifestez expressément et au préalable votre volonté auprès de LPM, voir figurer vos coordonnées (telles que nom, prénom, adresse, n° 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 qui vous sont offertes sont disponibles dans la fiche d'information intitulée « Annuaire Universel » de LPM (ci-après dénommée la « Fiche ») figurant sur www.lapostemobile.fr rubrique « Espace client » ou disponible sur demande auprès du Service Client. Pour figurer dans l'Annuaire Universel, vous devez si vous êtes également l'utilisateur de la ligne :

- soit retourner au Service Client de LPM, le coupon figurant dans la Fiche dûment complété et signé ;

- soit en faire la demande directement sur le site Internet de LPM, rubrique « Accès 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 pièces justificatives qui y sont 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.

19.3. 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

20 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO DE MOBILE

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

20.1. Eligibilité

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° de mobile (MSISDN) ainsi que votre relevé d'identité opérateur (RIO) ;
- votre n° de mobile doit être actif le jour de la demande et/ou du portage ;
- votre n° 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 n° 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 n° 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.

20.2 PORTABILITE ENTRANTE

20.2.1 En demandant la portabilité entrante de votre n° de mobile 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 ancien opérateur (« Opérateur Donneur ») et le portage de votre n° mobile. 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° 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 vous êtes client au moment de la demande. 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°. Le portage du n° aura nécessairement lieu un jour ouvrable.

20.2.3. Dans le cas où votre n° de mobile 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 vos soins de votre demande de portage, vous restez tenu de respecter le contrat souscrit auprès de LPM 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 des CGA) et ce, quand bien même votre contrat avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. LPM vous accorde alors un nouveau n°.

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

20.2.5 Les données vous concernant à savoir votre n° de mobile et votre RIO sont transmises au GIE EGP et à l'opérateur attributaire de LPM aux fins de traitement de votre 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, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et le cas échéant, d'opposition sur les données vous concernant. Vous pourrez exercer votre 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 vos nom, prénom et n° d'appel et en y joignant une photocopie de votre pièce d'identité. Les informations relatives à la portabilité sont disponibles sur le site du GIE EGP : www.portabilite.org

20.3 - PORTABILITÉ SORTANTE

20.3.1 Vous pouvez demander à tout moment via votre nouvel opérateur (ci-après l'« Opérateur Receveur ») la portabilité sortante de votre n° mobile à LPM. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Receveur et doit comporter, votre n° de mobile, votre n° de RIO et la date de portage souhaitée. Seul le Titulaire du contrat d'abonnement ou une personne dûment mandatée par celui-ci, peut demander le portage de son n°. 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°, 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 (SVI) 3179, les informations correspondant à votre n° de RIO et à votre n° de mobile ainsi que la date de fin d'engagement de votre abonnement auprès de LPM. L'ensemble des informations figurant sur le SVI ou qui vous sont communiquées, vous seront confirmées par l'envoi d'un SMS comportant votre n° de RIO, vos nom et prénom, la date de fin d'engagement de votre contrat avec LPM. Vous pourrez également obtenir votre n° de RIO sur simple demande auprès du Service Client de LPM.

20.3.3. Dans le cas où la demande de portabilité est éligible, le portage effectif de votre n° vers votre Opérateur Receveur emporte la résiliation de votre abonnement et ce, nonobstant les stipulations de l'article 17. Si vous demandez le portage de votre n° 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 deux jours précédents le portage effectif du n°. L'annulation de la demande de portabilité entraînera l'annulation de la demande de résiliation de votre contrat d'abonnement avec LPM. Si vous souhaitez néanmoins confirmer la demande de résiliation de votre contrat d'abonnement auprès de LPM, vous sortez du processus de portabilité et devrez 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 à l'article 2.1.a et le cas échéant 2.1.b et simultanément de la demande de portabilité de votre n° et d'autre part, le portage effectif du n°. 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 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, 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 ni d'appels entrants ni d'appels sortants pendant une durée maximale de quatre heures.

20.6. Indemnisation

Vous avez 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 votre demande de conservation de numéro, 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.
- L'abus vise le cas où vous perdez l'usage de votre numéro fixe à la suite d'une opération de portage que vous n'avez pas sollicité et qui a été réalisée à votre 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 indemnisations figure dans le Guide Tarifaire.

21 - SERVICES COMPRENANT UN NOMBRE ILLIMITÉ DE COMMUNICATIONS

Si vous souscrivez une offre de 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 d'une offre de service et/ou du Guide Tarifaire, LPM fait application des dispositions 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 les zones Europe et DOM/COM, vers les zones Europe, DOM/COM 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 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 :

- 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 ;
- une attestation de paiement d'impôts locaux (avis d'imposition français) ;
- pour les travailleurs détachés, un document permettant de justifier un degré équivalent de présence sur le territoire de France métropolitaine que 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).

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

- à la souscription, les services d'itinérance règlementés 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 Zones Europe et DOM/COM figure au Guide tarifaire qui vous est remis lors de votre souscription.

23 - MISES EN GARDE

23.1. Mise en garde sur le respect de la législation

Vous êtes informé que les contenus que vous stockez, utilisez, transmettez ou recevez le 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. Ainsi, 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 susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, vous avez l'obligation de veiller à ce que votre accès à Internet 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. Vous reconnaissez que, 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 vous une procédure administrative ou judiciaire.

Vous pourrez 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, vous reconnaissez 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. Vous vous engagez à respecter les lois et règlements en vigueur. LPM ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

23.2. Mise en garde sur les comportements

23.2.1. Comportements raisonnables

23.2.1.a. Navigation Internet illimitée

Afin de pouvoir permettre une utilisation optimale à l'ensemble des Abonnés disposant d'une offre illimitée de navigation Internet, vous vous engagez à adopter un comportement raisonnable lorsque vous accédez et communiquez sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers. L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet s'entend comme n'excédant pas 3 fois le seuil à partir duquel le débit, d'échange de données mensuelles est réduit. Le seuil est précisé dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire remis à la date de souscription.

23.2.1.b. Communications illimitées

Certaines offres d'abonnement incluent dans le forfait un nombre illimité de communications tels

qu'appels, SMS et/ou MMS. Ces communications sont uniquement des communications métropolitaines passées entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif. L'usage raisonnable s'entend pour ces communications dans la limite des seuils indiqués dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire remis à la date de souscription.

23.2.1.c Services en 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 de Services d'itinérance règlementés est supérieure à votre consommation volumique de services de téléphonie 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 les zones Europe et DOM/COM est supérieure à votre présence physique en France métropolitaine.

Si l'observation cumulative de ces deux indicateurs sur une période de cent vingt (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 lors de votre souscription), 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 cinquante pourcent (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 soixante (60) jours sont comptabilisés comme des jours passés en itinérance règlementée dans les Zones Europe et 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 Client 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 quinze

(15) jours suite à 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 quinze (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 les zones Europe et DOM/COM reste plus élevée que votre présence physique en France métropolitaine, des frais supplémentaires seront appliqués à vos consommations de Services en itinérance règlementée conformément aux conditions et tarifs présentés dans le Guide tarifaire (applicable lors de votre souscription).

Les frais supplémentaires cesseront d'être appliqués lorsque votre consommation des Services d'itinérance règlementés ne révélera plus une utilisation abusive ou anormale, c'est-à-dire que vos consommations à une date donnée sur la période précédente de cent vingt (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 les zones Europe et DOM/COM.

(iii) Politique d'utilisation raisonnable d'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 les Zones Europe et DOM/COM (ci-après l'« Enveloppe internet »). Si vous dépassez cette Enveloppe internet, selon le forfait, il pourra soit vous être facturé des frais supplémentaires, soit votre navigation internet depuis les Zones Europe et DOM/COM sera bloquée (et rechargeable). Les montants applicables et les forfaits concernés figurent dans le Guide tarifaire applicable lors de votre souscription.

(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 des zones Europe et DOM/COM.

23.2.1.d. Vous déclarez être totalement informé des dispositions mentionnées aux articles 23.2.1 a, b et c, et les avoir acceptées. LPM se réserve donc la possibilité de suspendre votre offre de service, selon les modalités précisées à l'article 16 des présentes, si vous ne respectez pas les articles 23.2.1 a, b et c des CGA.

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 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 l'accès au Réseau qui est mis à votre disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au Réseau moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière. Vous déclarez en être totalement informé et l'avoir accepté.

LPM se réserve donc la possibilité de suspendre, selon les modalités précisées à l'article 16 des présentes, l'accès au Réseau si vous contrevenez aux usages interdits.

23.3. Mise en garde liée au réseau Internet

LPM s'engage à assurer l'accès au réseau Internet, hors les cas où celui-ci n'est pas dans une zone de couverture du réseau. Néanmoins, elle attire votre attention 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 vous vous connectez au réseau Internet de votre mobile. 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 vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos 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 votre ou de vos terminaux à quelle que fin que ce soit 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 le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Vous ne devez donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont vous souhaiteriez voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, vous adressez directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

24 - QUALITÉ DE SERVICE

24.1. 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 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.

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 (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 des CGA.

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 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.

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de quinze (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 (1) 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 l'instance de médiation.

25.3. Médiateur des communications électroniques

Si 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 le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) 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, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

26. DECLARATION

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

27. ASSURANCE

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

28. DROIT APPLICABLE

Les relations contractuelles sont soumises au droit français.

Les Conditions Particulières d'Abonnement

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

1 - CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES AVEC ABONNEMENT

1 - LES FORFAITS AVEC ABONNEMENT

Les Forfaits avec abonnement comprennent :

Une formule d'abonnement avec une durée d'appels voix illimités ou non à choisir au moment de la souscription parmi les durées proposées dans le cadre de chaque forfait, et en plus selon le forfait souscrit :

- des SMS et MMS illimités ;
- Internet ;

- des appels voix vers l'international ;

dans les conditions précisées dans la documentation commerciale, le Guide Tarifaire et/ou la Fiche descriptive des offres.

2. LES FORFAITS SIM

2.1. Les Forfaits SIM sont proposés sur www.lapostemobile.fr, ou en bureau de poste sous forme de kit (« Carte SIM Forfaits » ou « Kit ») et son réservés exclusivement aux particuliers.

2.2. Le Kit comprend une carte SIM et la documentation commerciale associée et permet de souscrire à un forfait avec abonnement tel que proposé dans le Kit. Une fois la Carte SIM Forfaits achetée, contactez le Service Client ou connectez-vous à votre Espace client afin d'activer votre forfait.

2.3 L'activation de la ligne se fait sous la condition résolutoire de l'envoi à LPM des documents mentionnés à l'article 2.1.a des conditions générales d'abonnement. LPM pourra, le cas échéant, vous dispenser de fournir ces documents.

2.4 Lorsque vous effectuez des communications non comprises dans votre forfait pour un montant supérieur ou égal à 30 euros, après notifications

envoyées par SMS, par LPM, le service est limité à la réception d'appel et vous ne pouvez plus émettre de communications hors et au-delà de votre forfait. Vous avez néanmoins toujours accès aux communications illimitées métropolitaines incluses dans votre forfait (appels, SMS/MMS) et à l'Internet mobile métropolitain inclus dans votre forfait. Le service est rétabli concomitamment au paiement d'une avance sur consommation correspondant à votre encours. Le paiement de l'avance sur consommation, s'effectue par carte bancaire dans votre Espace client ou auprès du Service Client ou mandat compte à adresser directement à LPM.

2.5 Pour le Forfait SIM + International uniquement, lorsque vous émettez des appels et des SMS depuis la France métropolitaine vers l'international pour un montant supérieur ou égal à 30 euros, après notifications envoyées par SMS, vous ne pourrez plus émettre ni appels ni SMS vers l'international jusqu'à votre prochaine date de facturation. Vous pouvez néanmoins bénéficier de nouveau de ces usages :

- soit en contactant le Service Client ou en vous connectant à votre Espace client afin de régler le montant de votre encours. Le paiement s'effectue par carte bancaire ou mandat compte à adresser directement à LPM.

- soit en effectuant un rechargement dans les conditions de l'article 6. Le crédit ainsi rechargé sera exclusivement utilisable pour les appels et les SMS émis depuis la France métropolitaine vers l'international. Si vous n'utilisiez pas l'intégralité de votre crédit rechargé avant votre prochaine date de facturation, le montant non-consommé du crédit rechargé donnera lieu à un avoir sur votre prochaine facture, jusqu'à apurement total. En cas de résiliation de votre Contrat, si votre facture de clôture fait apparaître un solde créditeur en votre faveur, cette somme vous sera remboursée dans les conditions prévues à l'article 17.8 des Conditions Générales d'Abonnement de LPM.

2.6 Le changement d'offre est réalisé exclusivement sur demande auprès du Service Client après acceptation de celui-ci. Les copies de votre pièce d'identité ainsi que d'un justificatif de domicile datant de moins de trois mois devront être transmises à l'appui de votre demande.

2.7 Report de crédit

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

3 - Les Forfaits avec abonnement (hors bloqués) permettent, dans la zone de couverture du Réseau, d'émettre et de recevoir des communications en France métropolitaine. L'émission d'appels vers des n^{os} non métropolitains et l'émission et la réception de communications depuis et vers l'étranger (hors zones Europe et DOM/COM) sont activées automatiquement 30 jours après l'activation de votre ligne. Dans les 30 premiers jours suivant l'activation de votre ligne, si vous souhaitez émettre des appels vers des n^{os} non métropolitains et/ou émettre ou recevoir des communications depuis et vers l'étranger (hors zones Europe et DOM/COM), vous devez en faire la demande auprès du Service Client et procéder au paiement d'une avance sur consommation conformément à l'article 4.3 des Conditions Générales d'Abonnement.

4 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

4.1. Les forfaits avec abonnement sont conclus pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois, cette période courant à compter de la date d'activation de la carte SIM. Les Forfaits SIM sont conclus pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

4.2. Vous pouvez à tout moment en cours de contrat modifier l'offre d'abonnement initialement souscrite pour une autre offre et sauf dans le cas mentionné à l'article 7.2 alinéa 2 ci-dessous. Dans ce cas, les conditions précisées à l'article 13.2 des Conditions Générales

d'Abonnement s'appliquent. En cas de renouvellement de mobile, les stipulations de l'article 3.7 des conditions générales s'appliquent. Il est ici précisé que dans le cas de changement d'offre d'abonnement au cours des 12 premiers mois du contrat, LPM appliquera une indemnité dont le montant fixé d'avance figure dans le Guide Tarifaire.

II - CONDITIONS PARTICULIÈRES DES FORFAITS BLOQUÉS

5 - DÉFINITION DE L'OFFRE

5.1. Les Forfaits Bloqués consistent en une formule d'abonnement mensuelle incluant un crédit de communications limité, dont le montant varie en fonction du Forfait Bloqué choisi. Le Forfait Bloqué peut comprendre, selon le forfait souscrit, en plus du crédit de communications, des SMS illimités ou des SMS en nombre limité, la navigation Internet et e-mail (dans les conditions précisées dans la documentation commerciale) dans la limite de la quantité de données échangées mensuellement, telle qu'indiquée dans le Guide Tarifaire.

5.2. Une fois le forfait mensuel consommé et sauf indication contraire expresse, vous ne pouvez plus utiliser le service jusqu'à ce que le forfait souscrit soit crédité le mois suivant. Pour des raisons techniques, le crédit du mois suivant peut avoir lieu chaque mois à une heure différente, et à quelque heure que ce soit de la journée. Vous pouvez néanmoins émettre des appels vers les n°s d'urgence et garde la faculté de recevoir des appels, sauf à l'étranger.

5.3. Vous pouvez compléter votre forfait en effectuant un rechargement dans les conditions prévues à l'article 6, ou en souscrivant des services

optionnels complémentaires tels que proposés dans la documentation commerciale afférente au service.

6 - RECHARGEMENT

6.1. Le forfait peut être rechargé soit :

- auprès du Service Client ;
- sur www.lapostemobile.fr rubrique « Espace Client » ;

- sur le Serveur Vocal Interactif (SVI) dont le n° d'accès figure dans la documentation commerciale relative au service ;

- dans les bureaux de poste proposant l'offre.

Toute demande de rechargement du forfait par l'un des trois premiers canaux mentionnés ci-dessus se fait par Carte Bancaire.

Les données relatives à la Carte Bancaire ne sont pas conservées et ne sont utilisées qu'aux fins du traitement de la demande de rechargement. Pour des raisons techniques, un décalage de 24 heures peut survenir entre la demande de rechargement et sa mise en œuvre effective.

6.2. Les crédits de rechargement proposés à l'Abonné sont communiqués sur www.lapostemobile.fr, en bureaux de poste, ou par le Service Client.

III – DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES

7 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DUREE

7.1. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois, cette période courant à compter de la date d'activation de la carte SIM.

7.2. Pour les contrats d'une durée indéterminée avec une période minimale de 12 ou 24 mois, la souscription est soumise à l'achat concomitant d'un mobile dont le prix varie en fonction de la

durée du forfait et la durée d'engagement souscrites. Toutefois, certaines formules d'abonnement conclues pour une durée indéterminée avec une période minimale précisée dans la documentation commerciale, ne sont pas soumises à l'achat concomitant d'un mobile. Ces formules d'abonnement ne sont pas ouvertes aux Abonnés LPM disposant d'un contrat avec une durée d'engagement minimum de 12 ou 24 mois non encore échue.

7.3. 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.

8 - RÉSILIATION

Vous avez la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues aux articles 3 et 17 des Conditions Générales d'Abonnement.

9 - CARTE SIM

Le téléphone mobile GSM/GPRS peut être protégé en interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS 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 LPM à cette adresse : LA POSTE MOBILE, Service Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9 ou par téléphone depuis votre mobile au 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) et depuis un poste fixe au 0 970 808 660 (prix d'une communication locale en France métropolitaine).

Les Conditions Particulières applicables aux Abonnés souscrivant un Forfait + Music

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales et les Conditions Particulières d'Abonnement et s'appliquent aux abonnés disposant d'un Forfait + Music comprenant un service d'écoute de musique à la demande (Ci-après l'« Offre »).

1 - L'Offre

LPM propose en partenariat avec Universal Music France (ci-après « Universal ») un service d'écoute de musique à la demande. Ce service est inclus dans votre Forfait + Music LPM et est disponible depuis la plateforme de streaming via l'URL <http://lapostemobile.universalmusic.fr> (ci-après le « Site ») ou via l'application « Music LA POSTE MOBILE » (ci-après l'« Application ») qui doit être installée sur votre téléphone mobile ou votre tablette compatibles. L'Application ne peut être installée sur votre ordinateur.

1.1. Ouverture de compte - Identifiants

Pour l'ouverture de votre compte, vous devez vous rendre dans la rubrique « Mon Compte Client » sur le site www.lapostemobile.fr, saisir votre numéro de mobile et obtenir un mot de passe (ci-après dénommés conjointement les « Identifiants »). Il vous appartient de les conserver et de ne pas

les divulguer afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de votre compte. Vous êtes responsable de la conservation et de l'utilisation de vos Identifiants et des conséquences qui en résultent. Les Identifiants sont présumés avoir été utilisés par vous. En cas de perte, de détournement ou d'utilisation non-autorisée de vos Identifiants, vous devez immédiatement modifier votre mot de passe sur www.lapostemobile.fr rubrique « Mon Compte Client ».

1.2. Modalités d'accès

Vous pouvez vous connecter au Site grâce à vos login (n° de téléphone mobile LA POSTE MOBILE) et votre mot de passe, que vous obtiendrez depuis votre Espace client sur www.lapostemobile.fr.

Vous pouvez vous connecter à l'Application :

- sur Smartphone ou tablette (OS) Android™ 4.1 et versions ultérieures avec votre carte SIM LA POSTE MOBILE insérée, après avoir téléchargé l'Application sur le Play Store. Votre connexion est alors automatique.

- sur Smartphone ou tablette (OS) iOS 9.0 et versions ultérieures, avec votre carte SIM LA POSTE MOBILE insérée, après avoir téléchargé

l'Application sur l'App Store. Votre connexion se fera avec votre login (n° de téléphone mobile LA POSTE MOBILE) et un code d'accès envoyé par SMS suite à votre demande depuis l'Application. Lors de la première installation de l'Application sur votre Smartphone ou votre tablette, le délai de reconnaissance de l'Application peut aller de 4h à 24h maximum.

1.3. Contenu de l'Offre

1.3.1. Mode connexion

L'Offre permet l'écoute de titres en ligne via votre téléphone mobile, votre tablette ou votre ordinateur connecté à Internet, sans faculté de téléchargement, parmi le catalogue d'Universal.

1.3.2. Mode hors connexion

L'Application permet le chargement temporaire de titres et d'albums sur votre mobile et/ou tablette. Il est également possible d'accéder à l'Offre via l'Application sans connexion (Internet ou 3G/4G), en cliquant sur l'onglet « Mode hors connexion ». Toutefois, depuis l'Application ne seront accessibles en mode « hors connexion », sur votre téléphone mobile et/ou votre tablette que les titres et albums contenus dans les playlists que vous aurez préalablement chargés. La

musique ainsi chargée peut être écoutée sans connexion pendant toute la durée de votre Forfait + Music LA POSTE MOBILE, sans toutefois pouvoir être transférée ou gravée sur quelque support que ce soit, et sous réserve d'effectuer au moins une connexion sur l'Application tous les 30 jours.

1.3.3. Des modifications relatives au service de streaming et au Site pourront être effectuées.

1.3.4. L'accès à l'Offre est limité à un appareil par compte identique en simultané. Vous ne pouvez pas écouter simultanément de la musique en streaming via l'Offre sur votre Smartphone, sur votre tablette et sur votre ordinateur.

1.3.5. L'accès au service est possible en France métropolitaine et dans les Zones Europe et DOM/COM (Voir détail des Zones dans le Guide Tarifaire).

2 - Mise en place - Durée

2.1. Vous avez accès au service de musique à la demande à compter de la date d'activation de l'Offre et en bénéficierez pendant toute la durée de votre Forfait + Music LA POSTE MOBILE.

L'ÉCOUTE EN STREAMING ET LE CHARGEMENT TEMPORAIRE DE MUSIQUE DEPUIS VOTRE TÉLÉPHONE MOBILE SONT DÉCOMPTÉS DE L'INTERNET MOBILE INCLUS DANS VOTRE FORFAIT. Si vous utilisez en cours de mois l'intégralité de votre forfait Internet, vous ne pourrez plus accéder au service de musique à la demande en mode connexion, toutefois vous pouvez continuer à accéder au service en mode wi-fi, et aux titres que vous aurez préalablement chargés en mode hors connexion.

2.2. Résiliation / Suspension / Changement d'offre d'abonnement

LPM pourra suspendre ou résilier l'Offre, conformément aux stipulations des articles 16 et 17 des Conditions Générales d'Abonnement et également en cas :

- d'agissements de votre part contrevenant aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle en vertu des présentes ;

- de manquement à l'une quelconque des obligations vous incombant en vertu des présentes ;

Il est précisé que la résiliation se fera sans le versement à votre bénéfice d'aucune indemnité de quelque nature dans les cas de fautes précitées. En cas de suspension ou de résiliation de votre Forfait + Music, l'accès au service de musique à la demande sera automatiquement suspendu ou résilié. Dès lors que votre Forfait + Music est résilié, l'accès au service de musique à la demande, le chargement temporaire des titres, albums et playlists et l'écoute hors connexion des titres, albums et playlists précédemment chargés ne sont plus autorisés. En cas de demande de changement de forfait vers un forfait n'incluant pas le service de musique à la demande l'accès à la plateforme ne sera plus possible.

3 - Équipement informatique

L'accès à l'Offre s'effectue à partir du Site.

Pour accéder au Site, vous devez disposer d'un ordinateur sous MAC OS ou d'un PC fonctionnant sous Windows et disposer au minimum des navigateurs web suivants : Internet Explorer (Version 8,9 ou 10), Firefox (Version 20 à 28), Chrome (Version 26 à 34), Safari Mac (Version 7) et versions ultérieures. Pour accéder à l'Application, vous devez disposer d'un Smartphone ou d'une tablette compatibles disposant au minimum des systèmes d'exploitation mentionnés à l'article 1.2.

L'accès au Site et à l'Application est assuré de manière permanente, 24h/24h et 7j/7j, sous réserve des périodes de maintenance et d'amélioration du Site et de l'Application, des opérations de mise à jour des serveurs et des cas de force majeure.

4 - Propriété intellectuelle

Les droits reconnus aux auteurs ou aux titulaires de droits voisins par le Code de la Propriété Intellectuelle sont réservés. Universal est le titulaire exclusif et/ou le concessionnaire de tous les éléments de propriété intellectuelle composant le Site et le service de musique à la demande, tels que les logos, les marques, les dessins et modèles, les enregistrements musicaux, les textes, images, fichiers, les technologies et le savoir-faire. Vous vous interdisez d'utiliser ces éléments de propriété intellectuelle à des fins commerciales, de les modifier ou de les reproduire, sous peine d'engager votre responsabilité.

5 - Responsabilité

LPM ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du service de musique à la demande ou des enregistrements liés à ou résultant d'un cas de force majeure ou d'opérations effectuées par vous-même dans le cadre de votre connexion au Site. Vous reconnaissez avoir connaissance de la nature du réseau Internet et de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au service de musique à la demande proposé sur le Site. En conséquence, LPM ne saurait être tenue pour responsable des vitesses d'accès au Site depuis d'autres sites, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du Site, des vitesses de streaming des enregistrements musicaux dès lors qu'elles relèvent du réseau de votre fournisseur d'accès Internet, et de la suspension ou de l'inaccessibilité du service de musique à la demande sous réserves des stipulations des articles 2.2 et 3.

Les Conditions particulières applicables aux Abonnés souscrivant une offre Box La Poste Mobile

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement et s'appliquent aux Abonnés disposant d'un forfait avec abonnement LA POSTE MOBILE éligible à la remise et d'un abonnement à une offre Box La Poste Mobile (Ci-après « Box LPM »).

I - CONDITIONS D'APPLICATION DE LA REMISE

1.1 La Poste Mobile propose de faire bénéficier à ses clients titulaires d'une offre de téléphonie mobile avec abonnement LPM et d'une Box LPM, d'une remise mensuelle applicable sur leur facture d'abonnement mobile LPM.

1.2 A chaque forfait LPM correspond un montant de remise spécifique. En cas de changement de forfait pour un autre forfait, et si ce dernier est éligible, le montant de la remise correspondant au nouveau forfait sera appliqué sur la facture suivant votre demande de changement d'offre.

1.3 Pour bénéficier de cette remise, vous devez être Abonné à une offre de téléphonie mobile LPM éligible à la remise et à une Box LPM.

1.4 Si vous êtes déjà Abonné à un forfait LPM éligible à la remise et souscrivez à une offre Box LPM, la remise est appliquée automatiquement dans les conditions mentionnées à l'article 1.6, sous réserve toutefois que les coordonnées bancaires transmises lors de la souscription au forfait et à la Box LPM soient identiques.

1.5 La remise est limitée à la souscription de trois lignes mobiles LPM. Une même ligne LPM ne peut bénéficier que d'une seule remise.

1.6 La remise est applicable sous réserve que votre ligne LPM et votre Box LPM soient activées. La remise est déclenchée sur la prochaine facture d'abonnement LPM qui suit la dernière date d'activation des deux offres.

2- OFFRES ELIGIBLES A LA REMISE

Pour connaître les offres avec abonnement LPM éligibles à la remise, reportez-vous à la documentation commerciale de LPM.

3 – PERTE DE LA REMISE

Vous perdez le bénéfice de la remise :

- dès la résiliation de la Box LPM ;
- dès la résiliation de votre forfait LPM. Toutefois, si vous avez souscrit plusieurs forfaits LPM, la remise est perdue uniquement pour le forfait résilié et sous réserve que la Box LPM soit toujours active ;
- en cas de changement d'offre pour une offre non éligible ;
- en cas de changement de Titulaire ;
- en cas d'impayé. La remise est de nouveau appliquée après régularisation de votre impayé.

