

# Les Conditions Générales de Vente

au 25 mars 2024



## DÉFINITIONS

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

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

(i) associé à une Offre souscrite concomitamment par le Client ;

(ii) seul dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile ou d'un changement d'Offre sans engagement pour une Offre avec engagement d'une durée minimum de 12 ou 24 mois ;

(iii) seul sans souscription concomitante d'une Offre.

Les Mobiles sont ceux proposés parmi la sélection figurant sur le Site, en points de vente, par téléphone via le Centre d'appel ou dans les offres commerciales de LA POSTE MOBILE (telles que celles adressées par courrier postal ou courrier électronique).

**Accessoire(s) mobile(s)** : désigne le(s) accessoire(s) vendu(s) concomitamment à l'achat d'un Mobile ou seuls si LPM le propose. Les Accessoires mobiles sont ceux proposés parmi la sélection présentée sur le Site, en points de vente, par téléphone via le Centre d'appel.

**Accessoire(s) fourni(s) avec le(s) Mobile(s)** : désigne le(s) accessoire(s) fourni(s) avec le(s) Mobile(s) (tels que notamment, le cas échéant et selon la description figurant dans la documentation commerciale, batterie, kit mains-libres, chargeur).

**Produit(s)** : désigne les Mobiles (dont les Accessoires fournis avec les Mobiles) et les Accessoires mobiles commercialisés par LPM.

## 1 – OBJET

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

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

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

## 2 – COMMANDE

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

Les différentes étapes de commande sont les suivantes :

- le Client choisit le Produit présenté sur le Site ;  
- le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;

- le Client saisit les données permettant son identification ;

- le Client peut modifier sa commande sur la page récapitulatif sa commande ;

- le Client valide sa commande ;

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

- les formalités de paiement effectuées, LPM envoie au Client un courrier électronique ou le cas échéant un courrier postal de confirmation détaillant l'ensemble de la commande, son prix toutes taxes et les frais de livraison compris, et comportant les CGV et, le cas échéant, son contrat d'abonnement, les Conditions Générales et le récapitulatif contractuel applicables à

l'Offre souscrite, le Guide Tarifaire et les Conditions Générales d'Assurance du Mobile.

### 2.2. Pour toute commande de Produits via le Centre d'appel :

Le Client reçoit à l'adresse électronique qu'il a indiquée et, le cas échéant, par voie postale, confirmation des informations préalables à sa commande qui lui ont été communiquées par un conseiller et confirmation de sa commande via :

- un récapitulatif de commande ;

- les CGV ;

- le cas échéant une présentation de l'Offre, le récapitulatif contractuel et son contrat d'abonnement associés aux Conditions Générales de l'Offre, le Guide Tarifaire et les Conditions Générales d'Assurance du Mobile.

### 2.3. Pour toute commande de Produits en points de vente :

- le Client choisit le Produit présenté en points de vente ou sur une fiche des caractéristiques techniques ;

- le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;

- le Client transmet les données permettant son identification, et les pièces justificatives qui lui sont demandées le cas échéant ;

- le Client valide sa commande en procédant à son règlement, et/ou par la signature de son contrat d'abonnement lorsqu'il s'agit d'une vente associée à la souscription d'une Offre ;

- le Client reçoit les CGV et, le cas échéant, son contrat d'abonnement, les Conditions Générales et le récapitulatif contractuel applicables à l'Offre souscrite, le Guide Tarifaire et les Conditions Générales d'Assurance du Mobile.

### 2.4. La vente du Produit est conclue sous les conditions résolutoires suivantes :

- acceptation du paiement par l'établissement bancaire du Client ;

- le Client n'est pas inscrit sur le fichier des impayés géré par le GIE Preventel visé à l'article 8.9, dans le cas d'une vente de Produit associée à la souscription d'une Offre ;

- le Client transmet à LPM l'avance sur consommation visée à l'article 3.1 ;

- le service correspondant à l'Offre souscrite est activé par LPM au moment de la commande conformément aux Conditions Générales d'Abonnement de l'Offre.

Pour toutes commandes de Produit via le Site ou le Centre d'appel, passé un délai de 15 jours à compter de la commande, si le Client n'a pas transmis son dossier de souscription à l'Offre choisie complet et tel que mentionné aux Conditions Générales d'Abonnement de l'Offre, LPM ne garantit pas la validité de la commande et se réserve le droit de l'annuler en contrepartie du remboursement de l'intégralité du montant de la commande au Client lorsque celui-ci a payé à distance.

## 3 – LIVRAISON

**3.1.** Le Produit commandé est livré au Client, uniquement en France métropolitaine et selon les modalités de livraison choisies par le Client au moment de la commande. La livraison en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse ou Poste Restante n'est pas assurée par Chronopost. La livraison s'effectue sous 5 jours ouvrés après l'acceptation de la commande par LPM, sous réserve de l'hypothèse prévue à l'article 3.3. Les éventuels frais de livraison sont précisés dans la documentation commerciale et/ou lors de la commande et/ou dans le Guide

Tarifaire remis lors de la souscription d'une Offre. Lorsque LPM a demandé au Client une avance sur consommation, conformément aux Conditions Générales d'Abonnement applicables à l'Offre souscrite par le Client, le Produit acheté concomitamment n'est envoyé au Client qu'à compter de l'encaissement par LPM de l'avance sur consommation.

**3.2.** La livraison est réputée effectuée au jour de la signature par le Client du récépissé de livraison du Produit ou de la remise de l'accusé de réception dudit Produit.

**3.3.** En cas d'indisponibilité du Produit commandé, LPM en informera le Client dans un délai de 7 jours à compter de la commande. LPM pourra proposer au Client un modèle de même catégorie à un prix équivalent. Le Client pourra alors annuler ou confirmer sa commande.

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

Après avoir contacté le Service Client :

- en cas d'avarie subie au cours de la livraison : LPM adressera au Client un bon de transport prépayé indispensable au retour du Produit. Le Client doit impérativement retourner le Produit à l'adresse figurant sur le bon de transport prépayé pour que LPM puisse procéder à son échange. Dans le cas où le Client retournerait le Produit directement à LPM et non à l'adresse indiquée sur le bon de transport prépayé, le Produit pourra être renvoyé à l'adresse de facturation du Client.

- en cas d'élément manquant : LPM enverra l'élément manquant au Client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

**3.5.** Le non-respect des formalités mentionnées à l'article 3.4 ne prive pas le Client de son droit de se prévaloir de la défectuosité du Produit auprès de LPM au titre des garanties prévues à l'article 6.

**3.6.** Dans le cas où la marque ou le modèle du Produit livré serait différent de celui commandé, le Client en informe le Service Client dans un délai de 48 heures à compter de la livraison du Produit ; le Service Client lui transmettra la procédure à suivre. Un bon de transport prépayé sera transmis au Client afin qu'il retourne le Produit non conforme à l'adresse indiquée sur le bon de transport prépayé. Le Client retourne le Produit non conforme livré sans le débiller.

## 3.7. Rétractation

### 3.7.1. Droit de rétractation

Dans le cadre d'une vente à distance, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du Produit par lui-même ou un tiers désigné par lui. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client exerce ce droit en écrivant à LPM par courrier simple ou via le formulaire type de rétractation (téléchargeable sur le site [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)), et en retournant le Produit accompagné d'une copie du

La Poste TELECOM SAS au capital de 166 000 000 € Siège social : 855, avenue Roger Salengro 92370 Chaville

RCS Nanterre 525 254 736 - SIRET 525 254 736 00024 - TVA intracommunautaire FR 93 525 254 736 - N° d'identifiant unique (SYDEREP) : FR232796\_03QCPB

[www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)

bon de livraison à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation ou qui lui sera transmise par le Service Client. Pour tout retour de Produit, le Client doit se conformer à la procédure indiquée dans le formulaire de rétractation ou par le Service Client.

### 3.7.2. Retour du Produit

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

- sur le Mobile seul, l'Accessoire mobile seul ou l'ensemble Mobile et Accessoire mobile, celui-ci devra être retourné à LPM au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la communication de sa demande de rétractation à LPM. Si le Client ne retourne pas le Produit, LPM conservera la somme versée par le Client et correspondant au prix de vente public TTC du Produit ;

- uniquement sur l'Offre souscrite (dans le cas d'une vente liée d'une Offre et d'un Mobile), et ne retourne pas le Mobile, il sera redevable à l'égard de LPM du prix de vente public TTC sans abonnement du Mobile au jour de la souscription par le Client de l'Offre.

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

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

Après analyse par LPM du Produit, si celui-ci est restitué par le Client dans un état tel qu'il ne permet pas à LPM sa commercialisation comme mentionné ci-dessus, le Client pourra se voir appliquer selon le type de dommage subi par le Produit, ou dans le cas où un accessoire serait endommagé ou manquant, le montant précisé dans la documentation commerciale et/ou lors de sa commande et/ou dans le Guide Tarifaire remis lors de sa souscription d'une Offre LPM.

### 3.7.3. Frais de retour

En cas de rétractation exercée (i) sur le Mobile seul ou (ii) sur l'ensemble Mobile et Accessoire mobile, les frais de retour seront pris en charge par LPM uniquement si le Client utilise le bon de transport prépayé qui lui sera transmis.

En cas de rétractation sur l'Accessoire mobile seul, les frais de retour seront à la charge du Client.

### 3.7.4. Remboursement

En cas de rétractation par le Client, le délai de remboursement est de 14 jours à compter de la réception par LPM du Produit ou de la preuve d'expédition de ce dernier.

### 3.7.5. Renouvellement de Mobile

En cas de renouvellement de Mobile avec réengagement pour une durée minimale à l'Offre initialement souscrite :

- si le Client exerce son droit de rétractation sur le Mobile uniquement, il ne sera alors pas réengagé pour une durée minimale d'engagement à l'Offre mais le contrat initialement souscrit se poursuivra jusqu'à son terme ;

- si le Client n'exerce pas son droit de rétractation sur le Mobile mais qu'il choisit de se rétracter sur l'offre de réengagement, son contrat initial à l'Offre se poursuivra jusqu'à son terme et LPM lui facturera la différence entre le prix du Mobile affiché s'il avait été acheté seul et le prix du Mobile acquitté lors de la commande.

## 4 – TRANSFERT DES RISQUES ET DE PROPRIÉTÉ

4.1. Le transfert des risques sur le Produit a lieu dès la mise en possession à l'adresse indiquée par le Client pour la livraison.

4.2. Le Produit vendu reste la propriété de LPM jusqu'au paiement intégral de son prix.

## 5 – PRIX ET PAIEMENT DU PRODUIT

5.1. Le prix du Produit est celui indiqué en euros TTC en points de vente, sur le Site, par le Centre d'appel ou communiqué au Client (Espace Client, bon de commande...) pour les offres de renouvellement de Mobile, hors remise et éventuels frais de livraison, au jour de la commande par le Client.

Pour tout(e) :

- commande sur le Site ou via le Centre d'appel, le règlement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison s'effectue le jour de la commande, à distance par carte bancaire par paiement sécurisé sur le Site ou via le Centre d'appel en communiquant le numéro de carte bancaire, sa date de validité et son cryptogramme visuel. Ces données ne sont utilisées par LPM que dans le cadre de la gestion de la commande du Client afin d'y prélever le montant dû au titre de la commande ;

- commande effectuée dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile, le règlement du prix du Mobile et des éventuels frais de livraison s'effectue par carte bancaire ou sur la facture suivante du Client ;
- achat ou commande en points de vente, le paiement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison se fait directement en points de vente.

5.2. En cas d'annulation de la commande pour, et de manière non limitative, non confirmation de la commande par le Client ou non activation de la ligne par LPM, le montant total du Produit payé au jour de la commande ainsi que les éventuels frais de livraison sont remboursés au Client dans un délai de 30 jours. En cas de rétractation, les stipulations de l'article 3.7 s'appliquent.

5.3. LPM se réserve le droit d'annuler une vente en cas d'erreur manifeste sur l'affichage ou la communication d'un prix, dans l'hypothèse où le prix indiqué sur le Site, en points de vente ou par le Centre d'appel, serait dérisoire ou sans rapport avec la valeur du Mobile telle qu'habituellement constatée sur le marché au moment de l'achat.

## 6 – GARANTIES - SERVICE APRÈS VENTE

### 6.1. Garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur

6.1.1. Les Mobiles neufs ou d'occasion (hors Mobiles reconditionnés) commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie commerciale du constructeur d'une durée variable selon le modèle (voir fiche des caractéristiques techniques du Mobile sur le Site ou en points de vente).

Les Mobiles reconditionnés commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie commerciale du reconditionneur de 24 mois (voir fiche des caractéristiques techniques du Mobile sur le Site ou en points de vente).

Les Accessoires fournis avec le Mobile et les Accessoires mobiles bénéficient d'une garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur d'une durée variable selon le modèle (voir fiche des caractéristiques techniques sur le Site ou en points de vente).

6.1.2. Les exclusions de garantie commerciale sont indiquées dans la notice de garantie du constructeur ou du reconditionneur.

### 6.2. Garanties légales

6.2.1. En tant que vendeur, LPM est tenue par la garantie légale de conformité qui s'applique pour les Produits (y compris les éléments numériques qu'ils comportent et indispensables à leur fonctionnement) vendus par LPM. Le Produit est considéré conforme

lorsqu'il répond aux critères fixés aux articles L.217-4 et L.217-5 du Code de la consommation.

6.2.2. La garantie légale de conformité ne s'applique pas en cas de dommages ou de pannes résultant :

- d'une utilisation du Produit ou d'une installation, non conforme à ce qui est prévu dans la notice d'emploi, comme l'oxydation due à un contact du Produit avec un liquide (hors Produits étanches) ;
- d'un accident ou d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât des eaux, la tempête ou le vandalisme ;
- de négligences du Client ou de mauvais entretien du Produit.

6.2.3. Le Client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du Produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du Produit prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du Produit.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de 30 jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de 6 mois de la garantie initiale.

Si le Client demande la réparation du Produit, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de 2 ans à compter de la date de remplacement du Produit.

Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le Produit ;

2° La réparation ou le remplacement du Produit intervient après un délai de 30 jours ;

3° La réparation ou le remplacement du Produit occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Produit non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du Produit réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du Produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Produit au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du Produit en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000€, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de 2 ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le Produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du Produit.

**6.2.4.** Lorsque le Produit est un Produit vendu d'occasion ou reconditionné, le Client est tenu d'établir l'existence du défaut de conformité ainsi que la date d'apparition dudit défaut au-delà d'un délai de 12 mois à compter de la délivrance du Produit.

### **6.3. Mise en œuvre des garanties**

Le terme « SAV » ou « Service après-vente » mentionné aux présentes CGV désigne la procédure de mise en œuvre des garanties précitées aux articles 6.1 et 6.2.

**6.3.1.** Les demandes de prise en charge SAV doivent être réalisées :

- Pour la garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur :

- pour les Mobiles et les Accessoires fournis avec les Mobiles : en points de vente, sur <https://sav.lapostemobile.fr> ou auprès du Service Client ;

- pour les Accessoires Mobiles : auprès du Service Client.

- Pour la garantie légale de conformité : auprès du Service Client.

**6.3.2.** Toute demande de prise en charge SAV doit être accompagnée d'une copie de la preuve d'achat et/ou de livraison, indiquant la date d'achat et/ou d'expédition du Produit et son numéro d'identification « IMEI » pour les Mobiles. Le Mobile doit également pouvoir être identifié par son numéro « IMEI » (consultable par exemple sur l'étiquette « IMEI » ou via les paramètres internes du Mobile).

**6.3.3.** Pour la garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur :

- Lorsque la demande de prise en charge SAV est réalisée en points de vente, LPM se charge de l'envoi du Produit au centre de réparation agréé par le constructeur. Un bon de prise en charge SAV est rempli et signé par le Client et doit être restitué par le Client à la reprise du Produit. Le Client s'engage à venir retirer le Produit réparé ou remplacé dans un délai maximum de 6 mois à compter de sa date de prise en charge SAV. Au-delà, LPM dégage toute responsabilité en cas de destruction, dégradation, vol ou perte du Produit.

- Lorsque la demande de prise en charge SAV est réalisée sur <https://sav.lapostemobile.fr> ou auprès du Service Client, un bon de transport prépayé est transmis au Client pour l'envoi par ses soins du Produit défectueux.

**6.3.4.** Pour la garantie légale de conformité, un courrier-type de demande à compléter et à retourner à LPM est adressé au Client par le Service Client. Après analyse de la demande du Client et si le Produit est éligible à la garantie légale de conformité, un bon de transport prépayé est transmis au Client pour l'envoi par ses soins du Produit défectueux.

**6.3.5.** En cas de rupture de stock de pièces détachées ne permettant pas la réparation du Mobile, un Mobile équivalent ou avec des caractéristiques supérieures au modèle défectueux pourra être fourni au Client.

**6.3.6.** Un mobile de prêt pourra, dans la limite des stocks disponibles, être proposé au Client en points de vente et ce contre remise d'une caution. La caution sera rendue au Client à la restitution du mobile de prêt et de ses accessoires. À défaut, elle sera encaissée par le point de vente.

**6.3.7.** LPM ne garantit pas la conservation des données stockées dans le Produit du Client (photos, vidéos, téléchargements, répertoires, etc.). **Avant tout envoi du Produit pour prise en charge SAV, il est conseillé au Client d'effectuer une sauvegarde préalable de ces données stockées et de réinitialiser le Produit.**

### **6.4. Informations sur les mises à jour des éléments numériques**

**6.4.1.** Les éventuels éléments numériques du Produit sont fournis selon la version indiquée sur la fiche des caractéristiques techniques du Produit en points de vente ou sur le Site. Le Client est invité à accepter les éventuelles mises à jour proposées par les éditeurs des éléments numériques lors de la mise en service du Produit pour en obtenir le cas échéant une version plus récente.

**6.4.2.** Le Client est invité à installer les mises à jour des éléments numériques nécessaires au maintien de la conformité du Produit, conformément aux instructions d'installation fournies par leurs éditeurs. L'attention du Client est attirée sur le fait que la non-installation de ces mises à jour peut avoir des impacts sur le bon fonctionnement du Produit ou sa sécurité.

**6.4.3.** D'autres mises à jour des éléments numériques, non nécessaires au maintien de la conformité du Produit, peuvent être proposées, notamment en vue de faire évoluer les fonctionnalités du Produit. Le Client peut, le cas échéant, décider de refuser ces mises à jour ou les désinstaller, si les mises à jour ont une incidence négative sur l'accès ou l'utilisation des éléments numériques.

**6.5.** Si le Produit n'est pas ou plus couvert par l'une des garanties visées aux articles 6.1 et 6.2, le centre de réparation agréé par le constructeur pourra proposer directement au Client, après diagnostic du Produit, un devis de réparation. Le Client pourra refuser ledit devis. Les prestations de réparation exécutées dans le cadre de ce devis sont proposées par le centre de réparation sous sa seule responsabilité.

**6.6.** Les dispositions de l'article 6 ne privent pas le Client de son droit d'exercer toute action en demande de dommages et intérêts.

### **7 – RESPONSABILITÉ**

La responsabilité de LPM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- fait du Client lui-même ;

- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;

- force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et interprétée par la jurisprudence de la Cour de cassation.

### **8 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

LPM, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel vous concernant (ci-après les « données »). Le présent article décrit la manière dont LPM est susceptible d'utiliser vos données ainsi que vos droits en la matière. Il pourra être complété par des informations spécifiques portées à votre connaissance au moment de la collecte et/ou du traitement de vos données dans le cadre d'une offre ou d'un service particulier.

Pour plus d'informations concernant les traitements de données mis en œuvre par LPM, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité et de protection des données accessible sur <https://www.lapostemobile.fr/donnees>.

#### **8.1. Caractère obligatoire des données**

Sauf indication contraire au moment de leur collecte, les données collectées dans le cadre de votre commande ou d'une demande de service après-vente 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.

#### **8.2. Finalités et bases légales des traitements de données**

Les données font l'objet de traitements destinés à :

- gérer votre commande ;

- gérer notre relation commerciale avec vous (incluant le service après-vente et les garanties des Produits, les sollicitations commerciales, les enquêtes de satisfaction, les études et analyses statistiques, l'organisation de jeu et loterie, la gestion des réclamations, la gestion du contentieux) ;
- adapter ses offres et services à vos besoins.

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

#### **8.3. Destinataires des données**

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

- aux services internes de LPM ;

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

- aux centres de réparation agréés par le constructeur ;

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

Certains des destinataires de vos données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Maroc, Royaume-Uni). Le transfert de ces données est encadré par des décisions d'adéquation, les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne ou des règles d'entreprise contraignantes.

#### **8.4. Durée de conservation**

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

#### **8.5. Vos droits sur vos données**

En application et dans la limite de la réglementation, vous disposez à tout moment :

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

- du droit de retirer votre consentement ;

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

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

Contactez-nous en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA16759 - 95905 Cergy - Pontoise Cedex 9 ou à [mesdonneespersonnelles@lapostemobile.fr](mailto:mesdonneespersonnelles@lapostemobile.fr) et précisez vos nom, prénom, adresse électronique (une copie de votre pièce d'identité pourra être demandée).

LPM dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Délégué à la Protection des Données - CP Y412, 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 si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée.

#### 8.6. Prospection commerciale

LPM peut utiliser vos données dans le cadre d'opérations de prospection commerciale :

- par courrier postal ou par téléphone ;
  - par SMS/MMS ou par courriel pour des produits ou services analogues à ceux distribués par LPM ;
- Par l'intermédiaire de LPM, vous pouvez également recevoir des propositions commerciales, conjointes ou non, de la part d'entreprises partenaires de LPM ou des sociétés du Groupe La Poste :
- par courrier postal ou par téléphone ;
  - par courriel, SMS ou MMS, si vous y avez consenti.

Vous pouvez vous opposer ou retirer votre consentement à la prospection commerciale en modifiant vos préférences de contact dans votre Espace Client ou en écrivant à LPM selon les modalités fixées à l'article 8.5.

#### 8.7. 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 téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

#### 8.8. Enregistrement des appels

Sauf opposition de votre part au moment de l'appel, les conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité du service.

#### 8.9. Prévention des impayés – Lutte contre la fraude

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, LPM procède à divers contrôles à partir de vos données.

Ainsi, LPM peut vérifier, selon les cas :

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

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

- la régularité de votre IBAN par l'intermédiaire de la société Viamobis. Pour exercer vos droits sur ce traitement, écrivez à Viamobis – Service Ribonline – 25/27 avenue de la division Leclerc – 92160 Antony.

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

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

#### 9 – NOTIFICATIONS

Sauf indication contraire dans les présentes, toute notification adressée par le Client à LPM doit être réalisée par écrit auprès du Service Client :

- par voie postale à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE – Service Client, TSA 16759 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9 ; ou
- par voie électronique à l'adresse suivante : [contact@lapostemobile.fr](mailto:contact@lapostemobile.fr) ; ou
- par voie électronique via le formulaire de contact disponible sur votre Espace Client.

#### 10 – RECLAMATIONS

##### 10.1. Service Client

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Client 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 Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de 15 jours ouvrés. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, LPM accusera

réception de votre réclamation en vous indiquant le délai de traitement de votre demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.

##### 10.2. 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.

##### 10.3. 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 son site ([www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org)) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Vous devrez ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant votre demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, CS 30342, 94257 Gentilly Cedex.

##### 11 – LANGUE ET LOI APPLICABLES

La langue applicable pour la conclusion du contrat entre LPM et le Client est la langue française.

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

## Les Conditions particulières applicables aux solutions de facilité de paiement proposées par LPM pour le financement d'un Mobile

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

#### 1 – ÉTALEMENT DE PAIEMENT

**1.1.** Pour tout achat d'un Mobile d'un montant supérieur à 138€ TTC (offre(s) de remboursement comprises) et la souscription concomitante d'un forfait mobile LPM avec engagement de 24 mois, LPM propose aux clients de bénéficier d'une solution de facilité de paiement d'un montant maximum de 192€ afin de régler une part du prix de vente du Mobile en 24 mensualités sans frais.

La mensualité proposée dépend du prix du forfait LPM souscrit et du prix de vente du Mobile. Cinq mensualités peuvent être proposées : 2€, 4€, 5€, 6€ ou 8€ par mois. Seule la mensualité la plus adaptée au prix du Mobile sera proposée.

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

**1.3.** En souscrivant à cette solution de facilité de paiement, le Client s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée de 24 mois, le

montant préalablement défini de la facilité de paiement et figurant dans son contrat d'abonnement.

**1.4.** La solution de facilité de paiement est limitée à une seule par ligne mobile LPM et Mobile acheté.

**1.5.** Sans préjudice des dispositions de l'article L.217-8 du Code de la consommation, le défaut de règlement d'une des mensualités de la facilité de paiement met fin à la solution de facilité de paiement et LPM sera en droit d'exiger le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues.

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

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

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

- renouvellement de Mobile. Dans ce cas, le nouveau Mobile ne pourra bénéficier de la solution de facilité de paiement. Pour bénéficier de nouveau de la solution de facilité de paiement lors du renouvellement d'un Mobile, le Client devra au préalable avoir remboursé l'intégralité des mensualités restant dues au titre de son précédent achat.

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

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

#### 2 – PAIEMENT EN 4 FOIS SANS FRAIS

**2.1.** Le service de paiement en 4 fois sans frais par carte bancaire (ci-après le « Paiement en 4 fois ») est un service proposé par FLOA (ci-après le « Partenaire ») sous le nom commercial FLOA Bank à compter du 18 septembre 2023.

Le Paiement en 4 fois est réservé aux Clients éligibles conformément à l'article 2.7, détenteurs d'une adresse électronique valide et répondant aux critères posés dans les conditions générales du Partenaire, à savoir notamment une personne physique majeure, résidant en France, titulaire d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

**2.2.** Le Paiement en 4 fois est proposé au Client qui souhaite acheter un Mobile éligible au Paiement en 4 fois concomitamment à la souscription d'une offre de téléphonie mobile avec abonnement et engagement (ci-après « Forfait + Mobile ») ou d'une offre de téléphonie mobile avec abonnement et sans engagement (ci-après « Forfait SIM »). Les Mobiles éligibles au Paiement en 4 fois sont ceux indiqués comme tels parmi la sélection proposée sur le Site, par

téléphone via le Centre d'appel ou dans les offres commerciales de LPM.

**2.3.** Le Client a la possibilité de sélectionner, lors du processus de commande, le Paiement en 4 fois.

Avant de valider sa commande et de procéder aux formalités de paiement, le Client doit :

- renseigner les coordonnées bancaires de la carte bancaire avec laquelle il souhaite procéder au Paiement en 4 fois ;

- prendre connaissance de l'échéancier qui précise les dates auxquelles sa carte bancaire sera débitée ainsi que les montants correspondants ;

- accepter les conditions générales du Paiement en 4 fois du Partenaire qui sont portées à sa connaissance et également disponibles sur [www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois](http://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois) ;

- et confirmer son choix de bénéficiaire du Paiement en 4 fois.

Une fois le Paiement en 4 fois validé, le Partenaire transmet au Client une confirmation de l'échéancier par courrier électronique.

La première échéance qui correspond à un quart du prix du Mobile, le cas échéant arrondi à l'euro supérieur, est débitée le jour de l'achat du Mobile. Les trois échéances restant dues sont débitées par le Partenaire à 30, 60 et 90 jours suivant la date d'achat du Mobile

**2.4.** Le Paiement en 4 fois est soumis à l'acceptation préalable du Partenaire. Le Client est informé instantanément de l'acceptation ou du refus d'une demande de Paiement en 4 fois. En cas de refus par le Partenaire, un autre mode de paiement du Mobile sera proposé par LPM au Client et, le cas échéant, le versement d'une avance sur consommation sera demandé par LPM au Client conformément aux stipulations de l'article 4.2 des Conditions générales d'abonnement La Poste Mobile (ci-après les « CGA »).

**2.5.** Toute question, toute réclamation ou tout litige portant sur le Paiement en 4 fois proposé par le Partenaire doit être adressé directement au service client du Partenaire dont les coordonnées sont mentionnées dans les conditions générales de ce dernier.

## **2.6. Rétractation**

### **2.6.1. Rétractation du Paiement en 4 fois**

En cas de vente à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus commençant à courir à compter de l'acceptation des conditions générales du Partenaire pour se rétracter du Paiement en 4 fois.

Le Client devra exercer son droit de rétractation sur le Paiement en 4 fois auprès du Partenaire conformément aux conditions générales de ce dernier. Si le Client souhaite conserver le Mobile, un paiement comptant du Mobile lui sera proposé.

Si le Client refuse le paiement comptant du Mobile, le contrat du Client portant soit sur l'achat du Mobile soit sur le Forfait + Mobile sera annulé ; en revanche le Client restera tenu au titre du contrat d'abonnement portant le Forfait SIM. Le Client devra :

- retourner à LPM le Mobile conformément aux stipulations de l'article 3.7 des CGV.

- s'il avait souhaité bénéficier de l'exécution du contrat portant sur le Forfait + Mobile avant la fin du délai de rétractation défini à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client versera à LPM le montant correspondant au service de téléphonie mobile fourni par LPM jusqu'à la date de communication de sa décision de se rétracter du Paiement en 4 fois.

Les échéances non encore perçues par le Partenaire ne seront pas débitées et celle(s) déjà perçue(s) sera(ont) remboursée(s) par le Partenaire au Client

dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours commençant à courir à compter de la date de communication au Partenaire de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L.222-15 du Code de la consommation.

### **2.6.2. Rétractation sur le Mobile ou le Forfait + Mobile**

En cas de vente à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter conformément à l'article 3.7 des CGV ou à l'article 2.2.d des CGA.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, les échéances non encore perçues par le Partenaire ne seront pas débitées et celle(s) déjà perçue(s) seront remboursées par le Partenaire au Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours.

## **2.7. Données à caractère personnel**

**2.7.1.** LPM met en œuvre une décision individuelle automatisée, sur la base des contrôles visés à l'article 8.9 des CGV, afin d'identifier les Clients éligibles au Paiement en 4 fois. Les Clients non éligibles ne peuvent pas bénéficier du Paiement en 4 fois.

**2.7.2.** Certaines données à caractère personnel, collectées par LPM dans le cadre de la souscription d'un Forfait SIM ou d'un Forfait + Mobile par le Client, sont recueillies auprès de LPM par le Partenaire afin de lui permettre de mener l'étude de la demande du Client au Paiement en 4 fois, de répondre à ses obligations légales et de gérer le contrat entre le Client et le Partenaire. Ces données sont traitées par le Partenaire en qualité de responsable du traitement conformément aux conditions générales du Partenaire disponibles à l'adresse mentionnée au 2.3 et à la politique de confidentialité du Partenaire disponible sur [www.floabank.fr/politique-confidentialite](http://www.floabank.fr/politique-confidentialite).

## **2.8. Partenaire**

FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).