



Les Conditions Générales de Vente

Conditions Générales de Vente des téléphones mobiles dans le cadre de la souscription à une offre La Poste Mobile

1 - OBJET

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «Conditions Générales de Vente») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles La Poste Telecom (ci-après «La Poste Mobile») commercialise, en France métropolitaine, des téléphones mobiles (ci-après le(s) «Mobile(s)») (i) avec les cartes SIM, associés à un abonnement ou un service prépayé de téléphonie mobile La Poste Mobile (ci-après l'«Offre»), et souscrit concomitamment par l'acheteur, ou (ii) seuls dans le cadre d'une offre de renouvellement de mobile.

1.2. Les Mobiles sont ceux proposés parmi la sélection de téléphones mobiles figurant sur le site Internet de La Poste Mobile à l'adresse www.lapostemobile.fr (ci-après le «Site»), en Bureau de Poste ou dans les offres commerciales de La Poste Mobile (telles que notamment mailing, emailing).

1.3. Les Conditions Générales de Vente s'appliquent:

- à toute commande effectuée dans les Bureaux de Poste proposant l'Offre, sur le Site ou via le centre d'appel de La Poste Mobile (ci-après le «Centre d'appel») par un particulier personne physique (ci-après le «Client»), en France métropolitaine, Corse incluse, d'un Mobile sous réserve de la souscription concomitante et de l'activation d'un service de téléphonie mobile La Poste Mobile ;
- à toute commande effectuée 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.

Les Conditions Générales de Vente pour toute commande effectuée dans un Bureau de Poste, sur le Site, via le Centre d'appel, ou dans le cadre d'un renouvellement de Mobile ou d'un changement d'offre, assorties le cas échéant des Conditions Générales et Particulières d'Abonnement ou d'Utilisation La Poste Mobile, sont, préalablement à toute commande, portées à la connaissance du Client.

2 – COMMANDE

2.1. Le Client passe commande du Mobile, au moment de la souscription à l'Offre, via un Bureau de Poste proposant l'Offre, le Centre d'appel, ou le Site. Les différentes étapes de commande sur le Site sont les suivantes:

- le Client choisit l'Offre à laquelle il souhaite souscrire
- le Client choisit son Mobile
- 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
- La Poste Mobile confirme la prise en compte par le Client de sa commande via un écran Web
- les formalités de paiement effectuées, LA POSTE MOBILE envoie au Client un courriel, ou le cas échéant un courrier de confirmation détaillant l'ensemble de la commande, son prix toutes taxes et frais de livraison compris, le cas échéant son contrat d'abonnement associés aux Conditions Générales et Particulières d'Abonnement ou d'Utilisation LA POSTE MOBILE, aux Conditions Générales de Vente, le guide tarifaire, et le cas échéant les Conditions Générales d'Assurance.

Pour toute souscription via le Centre d'appel:

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

- un courrier de confirmation de commande
- une présentation de l'Offre
- le cas échéant, un exemplaire de son récapitulatif de commande
- les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement ou d'Utilisation LA POSTE MOBILE
- les Conditions Générales de Vente
- les Conditions Générales d'Assurance le cas échéant

Pour toute souscription via un Bureau de Poste:

Le Client choisit:

- l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;
- le Mobile associé à l'Offre
- le Client transmet les données permettant son identification, et les pièces justificatives qui lui sont demandées ;
- le Client valide sa commande par la signature de son contrat d'abonnement lorsqu'il s'agit d'un abonnement à une Offre avec ou sans engagement de durée minimum ;



Lorsque le Client choisit un Mobile qui n'est pas référencé en Bureau de Poste mais proposé sur le Site, le Client choisit le mobile sur la base de la fiche technique qui lui sera préalablement remise ou présentée. Le Mobile sera transmis au Client dans les conditions mentionnées à l'article 3.2.

Toute commande validée par le Client sur le Site, à réception des documents de confirmation à l'adresse transmise, ou en Bureau de Poste, implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente par le Client.

Il appartient également au Client de prendre connaissance des Conditions Générales et Particulières d'Abonnement ou d'Utilisation LA POSTE MOBILE applicables à l'Offre souscrite.

2.2. Dans le cadre d'un renouvellement de Mobile ou d'un changement d'Offre, le Client après avoir pris connaissance de l'Offre et passé sa commande, reçoit les éléments de confirmation de sa commande comprenant les Conditions Générales de Vente, les conditions du service après vente, et le cas échéant les Conditions générales d'abonnement ou d'utilisation LA POSTE MOBILE, qui lui sont transmis sur support durable au plus tard à la livraison du Mobile. Il est interdit au Client de faire un usage commercial des Mobiles.

2.3. La vente sur le Site ou via le Centre d'Appel 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,
- Activation par LA POSTE MOBILE de la ligne correspondant à l'Offre souscrite au moment de la commande, conformément aux Conditions Générales et Particulières d'Abonnement ou d'Utilisation LA POSTE MOBILE portées à la connaissance du Client. 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 et Particulières d'Abonnement, LA POSTE MOBILE 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 ET RETRACTATION

3.1. Dans le cadre d'une vente à distance, le Mobile commandé est livré aux frais du Client, uniquement en France métropolitaine, Corse incluse, à l'adresse de facturation indiquée par le Client. La livraison s'effectue par transporteur 7 jours ouvrés après l'acceptation de la commande par LA POSTE MOBILE.

3.2. Dans le cas où le Client choisirait le Mobile sur une fiche technique en Bureau de Poste, le Mobile lui sera transmis à ses frais à l'adresse de

facturation du Client ou mis à sa disposition dans le Bureau de Poste où il a souscrit à l'Offre.

3.3. En cas de retard de livraison imputable à LA POSTE MOBILE, LA POSTE MOBILE en informera au plus tôt le Client. La livraison est réputée effectuée au jour de la signature par le Client du bon de livraison du Mobile ou de la remise de l'accusé de réception dudit Mobile.

3.4. En cas d'indisponibilité du Mobile commandé, LA POSTE MOBILE s'engage à en informer le Client dans un délai de 7 jours à réception du formulaire de commande et à lui proposer un modèle de même catégorie à un prix équivalent, et à permettre au Client le cas échéant d'annuler ou de confirmer sa commande.

3.5. Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du Mobile ou toute avarie subie par le Mobile au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation au plus tard dans les 7 jours suivant la livraison du Mobile en appelant le Service Client et en confirmant par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Client au 855 avenue Roger Salengro 92370 Chaville.

3.6. Dans le cadre d'une vente à distance, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de la réception du Mobile. Si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client exerce ce droit en écrivant à LA POSTE MOBILE par courrier simple, pour échange ou remboursement en retournant le Mobile accompagné d'une copie du bon de livraison à l'adresse mentionnée au 3.5.

Le Client dispose également d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation du Service souscrit. Cette faculté de rétractation ne peut être exercée pour le Service lorsque le Client l'a utilisé avant la fin du délai de rétractation. Si le Client renonce durant le délai de rétractation à l'offre de service, et ne retourne pas le Mobile, LA POSTE MOBILE facturera au Client le Mobile à son prix de vente public TTC sans abonnement, au jour de la souscription par le Client à l'offre de service de téléphonie mobile.

3.7. Renouvellement de Mobile

Non obstant les stipulations de l'article 3.6. alinéa 3, il est précisé que tout renouvellement de Mobile impliquant un réengagement d'une durée minimum à l'Offre initialement souscrite, ne constitue pas, s'agissant du service, d'une vente à distance. En conséquence, le Client ne dispose pas de délai de rétractation pour le service. Ainsi, dans le cas où le Client exercerait son droit de rétractation sur le Mobile, il ne serait pas réengagé pour le service mais le contrat initial se poursuivrait jusqu'à son terme.



3.8. LA POSTE MOBILE se réserve la faculté de refuser le retour, l'échange ou le remboursement si le Mobile n'est pas retourné en parfait état (sans trace de choc, rayure, écriture ou déchirure...), dans son emballage d'origine accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations.

4 – TRANSFERT DES RISQUES ET DE PROPRIÉTÉ

Le transfert des risques sur les Mobiles commandés a lieu dès leur remise, ou livraison à l'adresse indiquée par le Client dans le formulaire de commande. Le Mobile vendu reste la propriété de LA POSTE MOBILE jusqu'au paiement intégral de son prix.

5 – PAIEMENT DU MOBILE

5.1. Le prix du Mobile est celui indiqué TTC en Bureau de Poste, sur le Site ou communiqué au Client (Espace client, bon de commande...) pour les offres de renouvellement de Mobile, hors remise et 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 Mobile et des frais de livraison s'effectue à la souscription 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 et sa date de validité. Ces données ne sont utilisées par LA POSTE MOBILE 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 frais de livraison s'effectue par carte bancaire ou sur la facture suivante du Client ;
- achat en Bureau de Poste, le paiement du prix du Mobile, se fait directement en Bureau de Poste.

5.2. En cas d'annulation de la commande pour, et de manière non limitative, non confirmation de la commande par le Client, rétractation, non activation de la ligne par LA POSTE MOBILE, le montant total du Mobile payé au jour de la commande ainsi que les éventuels frais de livraison sont re-crédités sur le compte du Client dans un délai de 30 jours pour les commandes à distance ou consécutivement pour les commandes en Bureau de Poste.

6 – GARANTIES – SERVICE APRÈS-VENTE

6.1. Les conditions de prise en charge du service après vente (ci-après «SAV») s'appliquent aux Mobiles défectueux dont une panne est survenue pendant la durée de la garantie et dans les limites de ce qui est mentionné ci-après.

6.2. Les Mobiles commercialisés par LA POSTE MOBILE bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, d'une garantie commerciale de vingt quatre (24) mois en France métropolitaine. Dans le cadre de cette garantie commerciale, les réparations des Mobiles reconnus défectueux, seront effectuées pièces et main d'œuvre, sur présentation de la facture d'achat ou du bon de livraison du Client.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le SAV de LA POSTE MOBILE ne garantit pas la conservation des personnalisations éventuellement effectuées sur le Mobile défectueux par le Client (téléchargement, répertoires etc.).

6.3. Afin de bénéficier de cette garantie, le Client doit :

- soit se rendre dans un Bureau de Poste ;
- soit se rendre sur son Espace client www.lapostemobile.fr, rubrique Assistance puis «SAV» ou contacter le Service Client afin de connaître la procédure ;

et toujours présenter sa facture d'achat et/ou son bon de livraison du Mobile, comportant le numéro de série «IMEI» du terminal défectueux.

Pour les dépôts de Mobile défectueux en Bureau de Poste pour une prise en charge SAV, LA POSTE MOBILE se charge de l'envoi du Mobile au centre de réparation agréé. Dans le cas où, le Client effectue sa demande de SAV via le Service Client ou son Espace client, un Bon de transport prépayé lui sera transmis pour envoi par ses soins du Mobile défectueux.

Lors de la prise en charge du Mobile, un bon de prise en charge SAV est rempli et signé par le Client. Ce bon devra être restitué par le Client à la reprise du Mobile. Un mobile de prêt pourra, dans la limite des stocks disponibles, être proposé au Client et ce, contre remise d'une caution. La caution sera rendue au Client à la restitution du mobile de prêt et de ses accessoires, à défaut, elle sera encaissée par LA POSTE MOBILE.

En cas de rupture de stock de pièces détachées, il est prévu que le constructeur puisse fournir au Client un modèle équivalent ou avec des caractéristiques supérieures au modèle en panne du Client.

Le Client s'engage à retirer l'appareil confié dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date de dépôt en SAV. Au-delà, LA POSTE MOBILE dégage toute responsabilité en cas de destruction, dégradation, vol ou perte du Mobile.

Dans le cas où le Client souhaiterait que le Mobile lui soit retourné par voie postale, celui-ci le sera retourné à son adresse de facturation.

6.4. Les accessoires (tels que chargeurs, batteries...), bénéficient d'une garantie constructeur de 12 mois. Dans ce cadre, les réparations du(des) accessoire(s) reconnu(s) défectueux par le constructeur, seront effectuées pièces et main d'œuvre sur présentation de la facture d'achat ou du bon de livraison.

Cette garantie ne couvre pas les cas mentionnés à l'article 6.5.



6.5. La garantie est valable pour un usage normal du Mobile et/ou des accessoire(s) et ne couvre pas, notamment :

Les dommages dont la cause est extérieure au Mobile ou à l'accessoire :

- la négligence,
- une mauvaise utilisation,
- un choc ou une chute,
- une mauvaise connexion,
- les effets de surtensions électriques,
- une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel,
- la foudre,
- les dégâts des eaux,
- les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par LA POSTE MOBILE
- et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la livraison,
- les dommages subis par l'utilisateur du fait d'un mauvais fonctionnement du(des) Mobile(s) ou accessoire(s) éventuel(s) et, notamment, toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- perte, vol ou bris du(des) Mobile(s) et/ou accessoire(s) éventuel(s),
- l'utilisation du Mobile sur un autre réseau que celui de SFR.
- la non-conformité des justificatifs de garanties

6.6. La garantie constructeur n'exclut pas la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 et suivants du Code Civil.

6.7. Articles relatifs à la garantie légale et à la garantie des vices cachés :

Article L211-4 du Code de la Consommation :

«Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Article L211-5 du Code de la Consommation :

«Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la

connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L211-12 du Code de la Consommation :

«L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»

Article 1641 du Code Civil

«Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.»

Article 1648 du Code Civil

«L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.»

7 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LA POSTE MOBILE 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 la jurisprudence.

8 – PROTECTION DES DONNÉES

8.1. LA POSTE MOBILE prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi Informatique, fichiers et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée.

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant.

8.2. Les informations recueillies sont obligatoires et font l'objet d'un traitement informatique par LA POSTE MOBILE ou ses prestataires. Elles sont utilisées dans le cadre de la gestion du Compte client ou dans le cadre d'opérations de marketing direct quel que soit le média utilisé pour informer le Client de ses offres et services. Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de propositions émanant de LA POSTE MOBILE, il lui suffit d'écrire à LA POSTE MOBILE en précisant ses nom, prénom, adresse et copie de sa pièce d'identité. Par l'intermédiaire de LA POSTE MOBILE, le Client peut être également amené à recevoir des propositions d'autres entreprises sauf s'il a manifesté son opposition en écrivant à LA POSTE MOBILE et, sous réserve de son consentement préalable exprès.

9 – LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français.