

FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE BOX FIBRE TV PLUS

Offres soumises à conditionss proposées dans les zones éligibles à la fibre optique à terminaison coaxiale, sous réserve d'éligibilité, de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client à la fibre optique à terminaison coaxiale. L'éligibilité peut se tester sur www.lapostemobile.fr (coût d'une connexion Internet) ou au 0970808660 (cout d'une communication locale en France métropolitaine). Offres réservées aux particuliers, valables en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé.

BOX FIBRE TV PLUS

Cette offre comprend :

- Un accès **Internet très haut débit jusqu'à 30Mbits/s ou jusqu'à 100Mbits/s ou jusqu'à 200Mbit/s selon zone géographique et éligibilité*** ;
- Une ligne **téléphonique fixe** permettant :
 - Des appels illimités depuis la ligne fixe vers les fixes en France métropolitaine (hors Visio, prix du service des numéros majorés et surtaxes)
 - Des appels illimités depuis la ligne fixe vers les fixes des 100 destinations suivantes (hors numéros et services spéciaux internationaux et surtaxes): Açores, Afrique du Sud, Alaska (USA), Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahrein, Baléares, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries (Espagne), Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey (RU), Guyane Française, Hawaï (USA), Hong-Kong, Hongrie, Iles Caimans, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey (RU), Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère (Portugal), Malaisie, Malte, Maroc, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité et Tobago, Turquie, Vatican, Venezuela, Vietnam ;
 - Des appels illimités depuis la ligne fixe vers les mobiles de 5 destinations : Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), États-Unis ;
- Un accès à **jusqu'à 200 chaînes et services** grâce au **bouquet Starter TV By Numericable**. Offres TV proposées par Numericable réservées aux clients Box Fibre TV Plus La Poste Mobile, sous réserve d'éligibilité technique. Nombre et liste des chaînes et services susceptibles de variation en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre et du matériel. Services et contenus VOD de Numericable. Les bouquets et options souscrits auprès de Numericable sont facturés pour le compte de Numericable par La Poste Mobile, et peuvent être souscrits, modifiés ou résiliés auprès de La Poste Mobile. Voir conditions générales des services TV de Numericable accessibles aux offres box de La Poste Mobile. Détails et liste des chaînes disponibles sur www.lapostemobile.fr (coût d'une communication Internet) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA.

* Le débit peut atteindre selon la localisation de votre logement jusqu'à 30 Mbits/s ou 100 Mbits/s ou 200 Mbits/s pour les flux descendants (du Réseau vers vous) et de respectivement jusqu'à 1 Mbits/s ou jusqu'à 5 Mbits/s ou jusqu'à 10 Mbits/s pour les flux montants (de vous vers le Réseau). Les débits maximaux peuvent évoluer en fonction des évolutions techniques des Matériels et du Réseau utilisé par LPM. Pour Internet fixe, le débit descendant minimum garanti est de 128Kbit/s.

SERVICES DE TÉLÉPHONIE

Mentions relatives aux appels « illimités ».

Appels voix depuis le poste fixe branché sur la box vers les fixes métropolitains et vers les fixes et/ou mobiles de certaines destinations internationales illimités inclus (hors prix des services des numéros majorés, des numéros et services spéciaux internationaux et surtaxes): limités à 2h/appel et vers un maximum de 250 destinataires différents/mois. Au-delà, facturation à la seconde dès la première seconde selon la destination géographique aux tarifs indiqués dans le présent guide.

Autres services inclus

Services inclus par défaut	Service inclus à activer
Messagerie vocale (depuis l'étranger, prix d'un appel vers un fixe métropolitain)	Transfert d'appel (facturation des appels transférés selon les tarifs en vigueur vers le numéro cible)
Rappel du dernier appelant	Numéro masqué
Présentation du numéro appelant	Refus des appels anonymes
Double appel	Restriction des appels sortants

Tarifs téléphonie vers les numéros fixes ou mobiles en France métropolitaine

Tarifs des appels depuis le poste fixe branché sur la box La Poste Mobile.
Tous les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde après un coût de mise en relation.

	Prix de la minute	Coût de mise en relation par appel
Appels vers les fixes	Inclus*	Inclus*
Appels vers les mobiles	0,20 €	0,27 €

* Si les limites de 2h par appel et/ou de 250 destinataires par mois sont dépassées, facturation à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,025€/min + coût de mise en relation par appel de 0,27€.

Tarif de l'option

Option appels illimités vers les mobiles en France Métropolitaine : 3€ / mois.

Mentions relatives aux appels « illimités ».

Appels voix illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les mobiles métropolitains (hors prix du service des numéros majorés, surtaxes): limités à 2h/appel et vers un maximum de 250 destinataires différents/mois. Au-delà, facturation à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,20€/min + coût de la mise en relation par appel de 0,27€.

Tarification des appels vers les numéros courts et spéciaux

Les appels vers les numéros courts et spéciaux ont deux composantes qui apparaissent séparément sur votre facture :
- le coût de l'acheminement de la communication (C) : identique à celui appliqué aux appels en France métropolitaine au sein de votre offre tarifaire ;
- le coût du service (S) varie en fonction du numéro appelé et est défini par le fournisseur de services, identiques pour tous les appelants.
Pour connaître le prix du service (S), consultez l'annuaire inversé SVA sur le site www.infosva.org.
Ces appels sont facturés conformément aux tarifs et conditions indiqués dans le tableau ci-après et décomptés à la seconde dès la première seconde :

n° à 10 chiffres débutant par :	Coût de la communication (C)	Coût maximum du service (S)
0800, 0801, 0802, 0803, 0804, 0805	Gratuit	Gratuit
0806, 0807, 0808, 0809		Gratuit
081	Inclus, puis prix de la minute au-delà + coût de la mise en relation si vous avez dépassé les limites de 250 dest/mois et/ou 2h/appel	0.06€/min ou 0.15€/appel
082		0.20€/min ou 0.50€/appel
089		0.80€/min ou 3€/appel
n° courts de la forme :	Coût de la communication (C)	Coût maximum du service (S)
N° d'urgence de type 1X, 11X, 116 XXX	Gratuit	Gratuit
30XX, 31XX		
3XXX (hors 30XX, 31XX)	Inclus, puis prix de la minute au-delà + coût de la mise en relation si vous avez dépassé les limites de 250 dest/mois et/ou 2h/appel	0.80€/min ou 3€/appel
10XX	gratuit ou inclus, puis prix de la minute au-delà + coût de la mise en relation si vous avez dépassé les limites de 250 dest/mois et/ou 2h/appel	gratuit ou 0.80€/min ou 3€/appel
118 XXX		gratuit ou payant (à l'acte et/ou à la durée)

Appels gratuits

• 15 : SAMU, 115 : SAMU SOCIAL, 17 : Police, 18 : Pompiers, 112 : Urgences, 113 : Drogue, Tabac, Alcool Info Service, 114 : SMS d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes, 119 : Enfance en danger, 191 : Urgence aéronautique, 196 : Urgence maritime, 197 : Alerte enlèvement / Alerte attentat, 116 000 : Enfants disparus.

Tarifications des appels depuis la France métropolitaine vers des numéros non métropolitains

Pour les appels vers les fixes et les mobiles étrangers listés ci-dessous, le coût de la mise en relation est facturé 0,27€ TTC par appel et le décompte s'effectue à la seconde dès la 1^{ère} seconde (hors prix des numéros et services spéciaux et surtaxes).

Les appels vers les postes fixes des destinations identifiées par un astérisque sont inclus dans l'offre Box Fibre TV Plus et facturés aux tarifs indiqués ci-dessous au-delà des limites relatives aux appels illimités.

Les appels vers les postes fixes et les mobiles des destinations identifiées par deux astérisque sont inclus dans l'offre Box Fibre TV Plus et facturés aux tarifs indiqués ci-dessous au-delà des limites relatives aux appels illimités.

	Fixe (€/minute)	Mobile (€/minute)		Fixe (€/minute)	Mobile (€/minute)		Fixe (€/minute)	Mobile (€/minute)
Açores *	0,30 €	0,40 €	Géorgie *	0,50 €	0,80 €	Niue	0,50 €	0,80 €
Afghanistan	0,50 €	0,80 €	Ghana	0,50 €	0,80 €	Norvège *	0,30 €	0,40 €
Afrique du Sud *	0,50 €	0,80 €	Gibraltar *	0,30 €	0,40 €	Nouvelle Calédonie	0,50 €	0,80 €
Alaska **	0,40 €	0,70 €	Grèce *	0,30 €	0,40 €	Oman	0,50 €	0,80 €
Albanie *	0,50 €	0,80 €	Grenade	0,50 €	0,80 €	Ouganda	0,50 €	0,80 €
Algérie	0,40 €	0,70 €	Groënland	0,50 €	0,80 €	Ouzbékistan	0,50 €	0,80 €
Allemagne *	0,30 €	0,40 €	Guadeloupe *	0,30 €	0,50 €	Pakistan	0,50 €	0,80 €
Andorre *	0,30 €	0,40 €	Guam *	0,50 €	0,80 €	Palau	0,50 €	0,80 €
Angola	0,50 €	0,80 €	Guatemala	0,50 €	0,80 €	Palestine	0,50 €	0,80 €
Angleterre *	0,30 €	0,40 €	Guernesey (RU) *	0,30 €	0,40 €	Panama *	0,50 €	0,80 €
Anguilla	0,50 €	0,80 €	Guinée	0,50 €	0,80 €	Papouasie	0,50 €	0,80 €
Antigua	0,50 €	0,80 €	Guinée Bissau	0,50 €	0,80 €	Paraguay *	0,50 €	0,80 €
Antilles Néerlandaises	0,50 €	0,80 €	Guinée Equatoriale	0,50 €	0,80 €	Pays-bas *	0,30 €	0,40 €
Arabie Saoudite	0,50 €	0,80 €	Guyana	0,50 €	0,80 €	Pays de Galles *	0,30 €	0,40 €
Argentine *	0,50 €	0,80 €	Guyane Française *	0,30 €	0,50 €	Pérou *	0,50 €	0,80 €
Arménie	0,50 €	0,80 €	Haïti	0,50 €	0,80 €	Philippines	0,50 €	0,80 €
Aruba	0,50 €	0,80 €	Hawaï (Etat-Unis) **	0,40 €	0,50 €	Pologne *	0,30 €	0,40 €
Ascension (Ile)	0,50 €	0,80 €	Honduras	0,50 €	0,80 €	Polynésie Française	0,50 €	0,80 €
Australie *	0,50 €	0,80 €	Hong-kong *	0,50 €	0,80 €	Porto Rico *	0,40 €	0,50 €
Autriche *	0,30 €	0,40 €	Hongrie *	0,30 €	0,40 €	Portugal *	0,30 €	0,40 €
Azerbaïdjan	0,50 €	0,80 €	Iles Vierges Américaines *	0,40 €	0,50 €	Qatar	0,50 €	0,80 €
Bahamas *	0,50 €	0,80 €	Iles Vierges Britanniques	0,50 €	0,80 €	Réunion	0,30 €	0,50 €
Bahreïn *	0,50 €	0,80 €	Inde *	0,50 €	0,80 €	Roumanie *	0,30 €	0,40 €
Baléares *	0,30 €	0,40 €	Indonésie *	0,50 €	0,80 €	Russie	0,50 €	0,80 €
Bangladesh	0,50 €	0,80 €	Iran	0,50 €	0,80 €	Rwanda	0,50 €	0,80 €
Barbade	0,50 €	0,80 €	Iraq	0,50 €	0,80 €	Saint-Barthélemy	0,50 €	0,80 €
Belgique *	0,30 €	0,40 €	Irlande (Rép.) *	0,30 €	0,40 €	Saint-Christophe-et-Niévès	0,50 €	0,80 €
Belize	0,50 €	0,80 €	Irlande du Nord *	0,30 €	0,40 €	Saint-Marin *	0,30 €	0,40 €
Bénin	0,50 €	0,80 €	Islande *	0,30 €	0,40 €	Saint-Martin (Antilles FR)	0,50 €	0,80 €
Bermudes *	0,50 €	0,80 €	Israël *	0,50 €	0,80 €	Saint-Pierre-et-Miquelon	0,50 €	0,80 €
Bhoutan	0,50 €	0,80 €	Italie	0,30 €	0,40 €	Saint-Vincent	0,50 €	0,80 €
Biélorussie	0,50 €	0,80 €	Jamaïque	0,50 €	0,80 €	Sainte-Hélène	0,50 €	0,80 €
Bolivie	0,50 €	0,80 €	Japon *	0,50 €	0,80 €	Sainte-Lucie	0,50 €	0,80 €
Bosnie Herzégovine	0,40 €	0,50 €	Jersey (RU) *	0,30 €	0,40 €	Salomon (Iles)	0,50 €	0,80 €
Botswana	0,50 €	0,80 €	Jordanie *	0,50 €	0,80 €	Salvador (El)	0,50 €	0,80 €
Brésil *	0,50 €	0,80 €	Kazakhstan	0,50 €	0,80 €	Samoa Américaines	0,50 €	0,80 €
Brunéi *	0,50 €	0,80 €	Kenya	0,50 €	0,80 €	Samoa Occidentales	0,50 €	0,80 €
Bulgarie *	0,30 €	0,40 €	Kirghizistan	0,50 €	0,80 €	Sao Tomé	0,50 €	0,80 €
Burkina Faso	0,50 €	0,80 €	Kiribati	0,50 €	0,80 €	Sénégal	0,50 €	0,80 €
Burundi	0,50 €	0,80 €	Koweït	0,50 €	0,80 €	Serbie	0,40 €	0,50 €
Caimans (Iles) *	0,50 €	0,80 €	Laos *	0,50 €	0,80 €	Seychelles	0,50 €	0,80 €
Cambodge *	0,50 €	0,80 €	Lesotho	0,50 €	0,80 €	Sierra Leone	0,50 €	0,80 €
Cameroun	0,50 €	0,80 €	Lettonie *	0,50 €	0,80 €	Singapour *	0,50 €	0,80 €
Canada **	0,40 €	0,50 €	Liban	0,50 €	0,80 €	Slovaquie *	0,30 €	0,40 €
Canaries (Espagne) *	0,30 €	0,40 €	Libéria	0,50 €	0,80 €	Slovénie *	0,30 €	0,40 €
Cap vert	0,50 €	0,80 €	Libye	0,50 €	0,80 €	Somalie	0,50 €	0,80 €
Centrafricain (Rép.)	0,50 €	0,80 €	Liechtenstein *	0,30 €	0,40 €	Soudan	0,50 €	0,80 €
Chili *	0,50 €	0,80 €	Lituanie *	0,50 €	0,80 €	Sri Lanka	0,50 €	0,80 €
Chine **	0,50 €	0,80 €	Luxembourg *	0,30 €	0,40 €	Suède *	0,30 €	0,40 €
Chypre *	0,30 €	0,40 €	Macao *	0,50 €	0,80 €	Suisse *	0,30 €	0,40 €
Colombie *	0,50 €	0,80 €	Macédoine *	0,50 €	0,50 €	Surinam	0,50 €	0,80 €
Comores	0,50 €	0,80 €	Madagascar	0,50 €	0,80 €	Swaziland	0,50 €	0,80 €
Congo	0,50 €	0,80 €	Madère (Portugal) *	0,30 €	0,40 €	Syrie	0,50 €	0,80 €
Congo (Rép. Dém. du)	0,50 €	0,80 €	Malaisie *	0,50 €	0,80 €	Tadjikistan	0,50 €	0,80 €
Cook (Iles)	0,50 €	0,80 €	Malawi	0,50 €	0,80 €	Taiwan *	0,50 €	0,80 €
Corée du Nord	0,50 €	0,80 €	Maldives	0,50 €	0,80 €	Tanzanie	0,50 €	0,80 €
Corée du Sud *	0,50 €	0,80 €	Mali	0,50 €	0,80 €	Tchad	0,50 €	0,80 €
Costa Rica *	0,50 €	0,80 €	Malte *	0,30 €	0,40 €	Tchèque (Rép.) *	0,30 €	0,40 €
Côte d'Ivoire	0,50 €	0,80 €	Mariannes du Nord (Iles) *	0,40 €	0,50 €	Territoires Australiens	0,50 €	0,80 €
Croatie *	0,30 €	0,40 €	Maroc *	0,40 €	0,60 €	Thaïlande *	0,50 €	0,80 €
Cuba	0,50 €	0,80 €	Marshall (Iles)	0,50 €	0,80 €	Togo	0,50 €	0,80 €
Danemark *	0,30 €	0,40 €	Martinique *	0,30 €	0,50 €	Tokelau	0,50 €	0,80 €
Diego – Garcia	0,50 €	0,80 €	Maurice	0,50 €	0,80 €	Tonga	0,50 €	0,80 €
Djibouti	0,50 €	0,80 €	Mauritanie	0,50 €	0,80 €	Trinité et Tobago *	0,50 €	0,80 €
Dominicaine (Rép.)	0,50 €	0,80 €	Mayotte *	0,30 €	0,50 €	Tristan da Cunha	0,50 €	0,80 €
Dominique	0,50 €	0,80 €	Mexique	0,50 €	0,80 €	Tunisie	0,50 €	0,80 €
Ecosse *	0,30 €	0,40 €	Micronésie	0,50 €	0,80 €	Turkménistan	0,50 €	0,80 €
Egypte	0,50 €	0,80 €	Midway (Iles)	0,50 €	0,80 €	Turks et Caïques (Iles)	0,50 €	0,80 €
Emirats Arabes Unis	0,50 €	0,80 €	Moldavie	0,40 €	0,50 €	Turquie *	0,40 €	0,50 €
Equateur	0,50 €	0,80 €	Monaco *	0,30 €	0,40 €	Tuvalu	0,50 €	0,80 €
Erythrée	0,50 €	0,80 €	Mongolie	0,50 €	0,80 €	Ukraine	0,40 €	0,50 €
Espagne *	0,30 €	0,40 €	Monténégro	0,40 €	0,50 €	Uruguay	0,50 €	0,80 €
Estonie *	0,30 €	0,40 €	Montserrat	0,50 €	0,80 €	Vanuatu	0,50 €	0,80 €
Etats Unis **	0,40 €	0,50 €	Mozambique	0,50 €	0,80 €	Vatican *	0,30 €	0,40 €
Ethiopie	0,50 €	0,80 €	Myanmar (Birmanie)	0,50 €	0,80 €	Vénézuéla *	0,50 €	0,80 €
Falkland (Iles)	0,50 €	0,80 €	Namibie	0,50 €	0,80 €	Viêt Nam *	0,50 €	0,80 €
Féroé (Iles) *	0,30 €	0,40 €	Nauru	0,50 €	0,80 €	Wallis et Futuna	0,50 €	0,80 €
Fidji	0,50 €	0,80 €	Népal	0,50 €	0,80 €	Yémen	0,50 €	0,80 €
Finlande *	0,30 €	0,40 €	Nicaragua	0,50 €	0,80 €	Zambie	0,50 €	0,80 €
Gabon	0,50 €	0,80 €	Niger	0,50 €	0,80 €	Zimbabwe	0,50 €	0,80 €
Gambie	0,50 €	0,80 €	Nigéria	0,50 €	0,80 €	Réseaux satellitaires	10,00 €	10,00 €

MATÉRIEL(S)

Box La Poste Mobile obligatoire (location) : 3€/mois

Dépôt de garantie

Le Dépôt de garantie des matériels est de 75€.
Il pourra être restitué conformément aux conditions générales d'abonnement.

Frais de livraison

La livraison des matériels est gratuite en France métropolitaine.
Le renvoi des matériels en cas de résiliation du contrat ou de rétractation est à la charge du client.

Pénalités de non restitution ou de détérioration

Pénalités forfaitaires en cas de non restitution ou de détérioration des matériels mis à disposition par La Poste Mobile	
Box La Poste Mobile	299 €
Disque dur	69 €
Carte TV	20 €
Télécommande	20 €
Câble (HDMI, ethernet, d'alimentation...)	20 € / câble
Câble coaxial fourni avec la box	20 €

TARIFS DES PRESTATIONS PONCTUELLES

Frais d'accès au service

Frais d'accès au service : 50€.

Frais de résiliation du service

Frais de résiliation : 49€.

Autres frais

Frais supplémentaires pouvant être facturés	
- Frais de déplacement du technicien (hors RDV initial d'installation ou dysfonctionnement de la ligne imputable à La Poste Mobile) ; - Rendez-vous non honoré par le client ; - Rendez-vous annulé ou décalé moins de 3 jours avant la date convenue avec La Poste Mobile ; - Non transmission des autorisations éventuellement nécessaires pour effectuer le raccordement.	60 €
Frais d'installation d'une prise supplémentaire ou de déplacement d'une prise (hors déplacement du technicien)	60 €
Frais d'installation de câble de plus de 5m lors du raccordement (hors déplacement du technicien)	60 € / 5m de câble
Frais de raccordement suite à une dégradation ou de réparation de la desserte interne du fait du client (hors déplacement du technicien)	60 €
Frais d'installation d'un amplificateur (hors déplacement du technicien)	70 €

Débridage du disque dur fourni avec la box*	
de 160 Go à 320 Go	15 €
de 320 Go à 500 Go	15 €
de 160 Go à 500 Go	30 €

* 160 Go : permet d'enregistrer 115 h de programmes en définition standard ou 45 h en HD ; 320 Go : permet d'enregistrer 230 h de programmes en définition standard ou 90 h en HD ; 500 Go : permet d'enregistrer 360 h de programmes en définition standard ou 140 h en HD.

Autres frais ponctuels	
Frais de portage du numéro lors de la souscription*	Gratuit
Changement du numéro d'appel fixe à la demande du client	150 €
Changement de RIB	Gratuit
Duplicata de facture papier	5€ / facture
Envoi d'un duplicata papier de la facture détaillée	5 € / facture détaillée
Frais de rejet du paiement**	10€ / rejet

* La portabilité du numéro peut prendre jusqu'à 72h à compter de l'activation de la ligne téléphonique. En cas de retard du portage ou de portage sortant non sollicité entraînant la perte de l'usage du numéro fixe, le client peut demander dans un délai d'un mois par courrier recommandé au Service Client de La Poste Mobile (La Poste Mobile - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9) des pénalités à hauteur de 9,99€ par semaine de retard, dans la limite de 79,92€.

** Ces frais de rejet de paiement sont appliqués dans la limite de deux fois par mois. Ils ne seront pas facturés au client s'il justifie être en état de fragilité, eu égard notamment à ses ressources.

Avances sur consommation

Des avances sur consommation peuvent vous être demandées dans les cas suivants :

Avances sur consommation	Tarif par ligne
Autres modes de paiement que le paiement par chèque ou carte bancaire du 1 ^{er} mois d'abonnement	400 €
En cas de non acceptation du RIB/RIP suite aux contrôles effectués par nos prestataires de sécurisation	
Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique	
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile (mobile ou fixe)	Paiement de l'impayé avant validation de la souscription box
Consommations non comprises dans votre forfait/abonnement pour un montant supérieur à cent (100) euros	Le montant du dépassement
Communications vers 40 numéros surtaxés en 24h	

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'OFFRE BOX FIBRE TV LA POSTE MOBILE

Les présentes Conditions Générales détaillent l'ensemble des stipulations liées aux services Internet et de Téléphonie Fixe souscrits auprès de LA POSTE TELECOM (ci-après « LA POSTE MOBILE » ou « LPM »). Ces services sont réservés aux particuliers pour un usage domestique et personnel au sein du cercle de famille.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Contrat : désigne l'ensemble constitué des présentes Conditions Générales (ci-après « CG »), du contrat d'abonnement et du Guide Tarifaire qui vous sont remis lors de votre souscription. Le Contrat régit nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder aux Services.

Dépôt de garantie : correspond au montant figurant au Guide Tarifaire facturé par LPM à titre de garantie, en contrepartie de la mise à disposition du(des) Matériel(s).

Débit : désigne la quantité de données transmise via un canal de communication selon un intervalle de temps donné. Le débit dépend de la localisation du logement, de la sollicitation du Réseau en aval du Point de raccordement collectif (nombre d'utilisateurs simultanés et importance de la sollicitation simultanés des capacités) et du moyen de raccordement du Matériel à l'ordinateur (Wifi ou Ethernet). Les débits minimum et maximum montant et descendant figurent au Guide Tarifaire.

Eligibilité : correspond au test effectué en bureau de poste, par téléphone auprès du Service Client ou sur le site www.lapostemobile.fr permettant de vérifier à partir de votre adresse postale si votre logement est situé dans la Zone de couverture.

Guide Tarifaire : désigne le guide tarifaire en vigueur lors de votre souscription modifié, le cas, échéant conformément à l'article L121-84 du Code de la consommation.

Matériel(s) : désigne les équipement(s) (box, décodeur, modem...) et leurs accessoires (câbles, bloc d'alimentation, télécommande, disque dur...) mis à votre disposition par LPM dans le cadre de votre abonnement aux Services et vous permettant de recevoir et d'utiliser les Services.

Mise en service : désigne l'activation du Service consécutivement à l'installation finalisée du Matériel et à l'envoi par LPM de la confirmation de l'activation du Service.

Opérateur de réseau : désigne la personne morale exploitant le Réseau ouvert au public.

Point de branchement (PB) : désigne le point de terminaison du Réseau le plus en aval du Réseau. Le PB peut être situé par exemple à l'étage dans la colonne montante en cas de logement collectif, dans la rue en cas de logement individuel. C'est au PB qu'est raccordé directement l'utilisateur des Services.

Point de raccordement collectif : désigne l'élément actif du Réseau le plus en aval du Réseau, c'est-à-dire le plus proche du Point de branchement. A cet élément actif est raccordé un ensemble d'utilisateurs des Services qui partage la bande passante disponible.

Raccordement : désigne le branchement de votre logement au Réseau. Le Raccordement nécessite la prise de rendez vous préalable auprès de LPM, en vue de l'intervention d'un technicien à votre domicile.

Réseau : désigne le réseau de l'Opérateur de réseau associant la fibre optique et la terminaison par le câble coaxial afin d'y faire transiter des communications électroniques.

Service(s) : désigne les services proposés par LPM consistant en l'accès à Internet et à la Téléphonie fixe. Ces services sont disponibles selon les zones de couverture et l'Eligibilité technique.

Service Client : services d'assistance technique ou commerciale joignable aux coordonnées suivante : LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

LPM : LA POSTE TELECOM SAS au capital de 35 000 000 €. Siège social : 855 avenue Roger Salengro - 92370 Chaville, RCS Nanterre 525 254 736.

Zone de couverture : désigne les zones géographiques situées en France métropolitaine couvertes par le Réseau utilisé par LPM pour fournir les Services.

ARTICLE 2 : OBJET

Le Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par LPM.

Lors de votre souscription aux Services, le Contrat vous est remis conformément à l'article 4.2 ; vous déclarez l'avoir reçu, lu et accepté préalablement à sa signature ou à son acceptation par voie de communications électroniques. Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse postale indiquée lors de votre souscription.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services sont personnels et excluent toute location, diffusion ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins professionnelles et/ou commerciales.

3.1 Le Service Internet

Ce service inclus dans votre abonnement, vous permet d'accéder à Internet par le Réseau. Sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement par votre entourage proche depuis votre domicile. LPM se réserve le droit d'autoriser un accès WiFi communautaire via le modem, que vous pouvez désactiver.

3.2 Le Service de Téléphonie fixe

3.2.1 Ce service permet l'acheminement des communications en provenance ou à destination de votre téléphone fixe raccordé au modem. Le détail des

communications, des tarifs et des zones incluses dans l'abonnement est indiqué dans le Guide Tarifaire.

3.2.2 En raison de la technologie utilisée, le Service de téléphonie sur IP (Internet Protocol) ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale, il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale.

3.2.3 Le Service de Téléphonie fixe vous permet d'obtenir un nouveau numéro de téléphone fixe sauf si vous souhaitez conserver votre ancien numéro dans les conditions mentionnées à l'article 20.

3.2.4 Le numéro de téléphone qui vous est attribué par LPM est inextensible. LPM se réserve le droit de modifier dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, votre numéro d'appel après vous en avoir informé sur support durable au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification. Vous pouvez alors résilier votre Contrat conformément à l'article 16.4. Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

3.2.5 Vous avez la possibilité de vous opposer à ce que votre numéro de téléphone s'affiche sur l'équipement terminal de vos correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent.

3.3 Avant de souscrire au Service, vous devez vérifier la compatibilité de vos propres matériels avec le Service de Téléphonie proposé par LPM et vous assurer que vous disposez des pré-requis nécessaires mentionnés aux présentes.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

4.1 Signature

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire du Contrat. Toute modification du bénéficiaire devra faire l'objet d'un accord écrit et préalable de LPM.

4.2 Souscription

La souscription s'entend comme la signature du Contrat en bureau de poste ou l'acceptation du Contrat via un support de communication électronique.

4.2.1. Souscription en bureau de poste

Lorsque vous souscrivez dans un bureau de poste proposant les Services, vous devez au préalable fournir les pièces justificatives suivantes :

- la copie de votre pièce d'identité en cours de validité ;
- un relevé d'identité bancaire ou postal (RIB ou RIP) à votre nom et dont l'établissement financier est domicilié en France ;
- le mandat SEPA joint au contrat d'abonnement dûment complété si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

Un exemplaire de votre Contrat vous est remis.

4.2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire aux Services en contactant LPM par téléphone ou en vous connectant sur le site www.lapostemobile.fr.

4.2.2.a. Souscription en ligne

Dans ce cas, le Contrat est conclu par le système dit du « double clic ». Une confirmation de votre souscription avec votre Contrat vous sont transmises par courrier électronique. Les documents visés à l'article 4.2.1. doivent être retournés à LA POSTE MOBILE par télécopie, courrier postal ou courrier électronique.

4.2.2.b. Souscription par téléphone

Dans ce cas, votre acceptation de l'offre auprès du Service Client vaut formation du Contrat.

4.2.2.c. Vous vous engagez à transmettre à LPM le mandat SEPA joint au contrat d'abonnement dûment complété si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

4.2.3 Si vous avez le statut de majeur protégé, vous également 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.

4.2.4 Toute personne signant un contrat d'abonnement en votre nom et pour votre compte doit en plus des documents mentionnés ci-dessus fournir un mandat signé par vos soins.

4.2.5. Lors de la souscription au Contrat, vous devez régler les frais d'accès aux Services dont le montant figure dans le Guide Tarifaire. Pour toute souscription auprès d'un conseiller bancaire La Banque Postale en bureau de poste, les frais d'accès aux Services seront portés sur votre première facture.

4.2.6 Vous êtes seul responsable des données que vous communiquez à LPM. Vous vous engagez à informer LPM dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des données vous concernant, notamment de tout changement de coordonnées bancaires.

4.2.7 Rétractation

En cas de souscription aux Services à distance ou hors établissement, conformément aux articles L121-21 et suivants du code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du Matériel pour vous rétracter, en adressant au Service Client le formulaire de rétractation contenu dans le contrat d'abonnement ou bien en envoyant un courrier dénué

d'ambiguïté et exprimant votre volonté de vous rétracter. Si vous souhaitez que l'exécution des Services commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, vous devez en faire la demande expresse. Si vous exercez votre droit de rétractation pour les Services dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, LPM vous facturera des montants proportionnels correspondant aux services fournis (tels que le montant de l'abonnement, des consommations « hors » et « au-delà » de l'abonnement, surtaxées, des services à l'unité ou récurrents tels que les VOD ou SVOD) ainsi que le montant des prestations supplémentaires effectuées sur votre demande, jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

4.3 Modification de(s) Service(s) et options

Toute demande de modification de Service(s) et/ou d'options pourra être soumise à des frais facturés conformément au Guide Tarifaire.

Si cette modification est soumise à de nouvelles conditions contractuelles (tel que notamment un réengagement), celles-ci vous seront communiquées préalablement conformément aux dispositions du code de la consommation.

4.4 Un logement raccordé au Réseau ne peut avoir qu'un seul abonnement actif au Service Internet.

ARTICLE 5 : RACCORDEMENT AU RESEAU

5.1. Votre logement n'est pas déjà raccordé

Les opérations d'ouverture de Service comprennent :

- (i) le Raccordement de votre domicile au Réseau de l'Opérateur de réseau ;
- (ii) la pose d'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée de votre domicile ;
- (iii) la Mise en service. Vous devez disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du ou des Matériels(s).

Si leur qualité le permet et avec votre accord préalable, les branchements déjà existant entre le réseau interne et la prise de desserte du premier Matériel pourront être utilisés.

La prestation de Raccordement comprend la fourniture et la pose à votre domicile d'une prise simple ou le cas échéant d'une seule prise double.

5.1.1. Modalités

Le Raccordement nécessite qu'un technicien (personnel ou prestataire de LPM) puisse intervenir à l'extérieur et à l'intérieur de votre logement pour procéder à la Mise en service. Le Raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à votre charge (à titre d'exemple : autorisation du syndic de copropriété si vous êtes dans un immeuble, autorisation du propriétaire du logement si vous êtes locataire).

Le jour du rendez vous :

-s'il n'est pas possible de procéder au raccordement du fait de contrainte(s) technique(s), un autre rendez-vous devra être programmé ;

- si vous ne disposez pas des autorisations nécessaires, le Raccordement ne pourra être effectué et un autre rendez-vous devra être programmé à vos frais selon le tarif indiqué dans le Guide Tarifaire.

Le rendez-vous de Raccordement s'effectue dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la souscription du Contrat. Si vous annulez, reportez ou n'honorez pas ce rendez vous de Raccordement, le délai maximum d'un mois sera reporté à la prochaine date de rendez-vous fixé avec LPM.

Le jour du rendez-vous, vous devez laisser la prise permettant le Raccordement accessible et déplacer vous même tous les meubles pouvant gêner l'accès.

LPM pourra ne pas procéder au Raccordement, si votre logement n'est pas raccordable en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à LPM ou nécessitant des investissements supérieurs au montant de l'abonnement trimestriel, le Contrat sera alors caduc et réputé n'avoir jamais existé. Les sommes que vous aurez éventuellement versées vous seront remboursées sous dix (10) jours.

5.2 Votre logement est déjà raccordé

5.2.1 Modalités

Pour procéder à la Mise en service, une prise de rendez vous avec un technicien (personnel ou prestataire de LPM) est nécessaire afin d'intervenir à l'intérieur de votre logement.

Le technicien vérifie l'installation existante et en cas d'installation non conforme procèdera aux travaux d'adaptation.

5.3 Le jour du rendez-vous, vous devez être présent à votre domicile ou mandater une personne majeure dûment autorisée pour vous représenter et signer pour vous.

5.4 Le Raccordement et toute autre prestation ou intervention font l'objet d'un compte rendu. Ce compte-rendu que vous devrez signer atteste de la date de l'intervention, du détail des prestations effectuées et de votre acceptation de Mise en service. Toute installation supplémentaire à votre demande sera facturée au tarif mentionné au Guide Tarifaire et mentionnée sur le compte rendu d'intervention.

5.5 Vous avez la charge du branchement de vos propres matériels à la prise murale ainsi que le réglage et la configuration desdits matériels.

5.6 Tout rendez-vous qui n'est pas annulé dans un délai minimum de trois (3) jours calendaires de la date convenue avec LPM ou qui n'est pas honoré le jour convenu avec LPM, sera facturé au tarif figurant au Guide Tarifaire.

ARTICLE 6 : MATÉRIELS

6.1 Mise à disposition du Matériel

6.1.1 Le Matériel vous sera envoyé par La Poste, les frais d'envoi étant stipulés au Guide Tarifaire.

6.1.2 LPM vous informe que certains appareils peuvent s'avérer incompatibles avec le(s) Matériel(s) ou le Réseau de LPM est amenée à mettre à disposition, y compris sous forme de location, des Matériels (tel que décodeur), un Dépôt de garantie vous sera facturé conformément à l'article 10.4.

La mise à disposition par LPM des Matériels n'entraîne aucun transfert de propriété à votre profit. Toutefois, le Matériel est réputé être sous votre garde et votre responsabilité à compter de la livraison et pendant toute la période durant laquelle vous en avez la jouissance. Il est interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Matériels, il est interdit également toute intervention par vos soins sur les Matériels (exemple, ouverture du boîtier), et tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice du Matériel ou simple usure)) des Matériels mis à votre disposition, vous devez en informer LPM dans les huit (8) jours de la découverte et êtes tenu d'indemniser LPM à concurrence de la valeur indiquée au Guide Tarifaire. La détérioration imputable à LPM (vice inhérent au Matériel) ne donnera pas lieu à indemnisation au profit de LPM.

6.2 Restitution des Matériels

6.2.1 À la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause, vous devez restituer le Matériel mis à votre disposition complet et en bon état de fonctionnement dans les quinze (15) jours qui suivent la date de fin du Contrat. Vous recevrez un courrier électronique vous indiquant la marche à suivre.

6.2.2 En cas d'exercice de votre droit de rétractation, les frais de restitution du Matériel sont à votre charge. Vous devez restituer le Matériel mis à votre disposition complet et en bon état de fonctionnement au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter. Vous recevrez un courrier électronique vous indiquant la marche à suivre.

En cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement dudit Matériel LPM pourra vous facturer la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée au Guide Tarifaire.

6.3 Substitution/modification des Matériels

En cas de contraintes ou d'évolutions techniques et en vue d'améliorer l'utilisation de(s) Service(s), LPM pourra être amenée à modifier, en cours de Contrat, le Matériel et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Ceci pourra nécessiter sans frais l'intervention à votre domicile d'un technicien dûment habilité par LPM pour procéder à cette modification, ou à un échange de Matériel remis et repris par voie postale, ce que vous acceptez expressément. Vous êtes également informé que certain(s) Matériel(s) n'est(ont) utilisable(s) que sur un type de réseau et/ou pour la fourniture d'un Service de LPM. Vous pourrez donc être dans l'obligation de procéder à un changement du Matériel dans certaines hypothèses, telles qu'une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par LPM. Une substitution/modification de Matériel à votre initiative pourra être soumise à des conditions de réengagement et facturée selon le tarif indiqué au Guide Tarifaire.

Avant toute modification ou substitution de Matériel vous en serez informé par tout moyen.

6.4 Le Matériel est un équipement électrique et électronique dans lequel peuvent éventuellement se trouver des substances pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement. En conséquence, il ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés.

ARTICLE 7 : QUALITÉ DE SERVICE

Concernant le Réseau, l'Opérateur de Réseau assure la maintenance du Réseau en amont du Point de raccordement collectif pour tout dysfonctionnement qui ne vous est pas imputable ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

Toute intervention, détérioration ou modification de votre fait, des installations de Raccordement y compris en amont du Point de raccordement collectif, entraîne la remise en état à votre charge.

En particulier, sont facturées, au tarif figurant dans le Guide Tarifaire, les demandes de déplacements non justifiées d'un technicien, au sens de l'article 8, ainsi que les réparations qui vous sont imputables ou relevant de votre responsabilité de gardien des Matériels, telles qu'une utilisation non conforme à la destination des installations, des chocs inhabituels, les dégâts des eaux, les dommages électriques, les incendies, la foudre, les modifications des branchements, ou l'intervention d'un tiers non autorisé par LPM.

7.1 Délai de Mise en service maximum

7.1.1 Vous bénéficiez sous réserve du respect du présent Contrat, sauf cas de force majeure, d'un délai de Mise en service maximum de un (1) mois à compter de la date d'intervention du technicien à votre domicile.

En cas de dépassement, imputable à LPM, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata entre la date de Mise en service maximum prévue et la date de Mise en service effective et dans la limite de trente (30) jours. Cet avoir venant en déduction de votre prochaine facture.

7.1.2 Niveau de disponibilité : pour le service de Téléphonie fixe de 97%, pour le Service Internet de 97%, pour l'affichage

et la mise à jour des pages personnelles de 98% et pour l'espace de gestion utilisateur de 99%. En cas de non-respect du niveau de disponibilité sur la période mensuelle de facturation, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du Service indisponible au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service et dans la limite de trente (30) jours. Cet avoir venant en déduction de votre prochaine facture.

7.1.3 En cas d'interruption totale d'un de vos Services, s'il ne peut être rétabli dans les deux (2) jours à compter du signalement par vos soins, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service. Cet avoir venant en déduction de votre prochaine facture.

7.1.2 La clause pénale ne sera pas applicable si LPM justifie que le dépassement (du délai de Mise en service maximum ou de rétablissement) ou le non-respect du niveau de disponibilité résulte de votre faute ou d'un cas de force majeure.

7.2 Débit Internet

Pour le Service internet, le Débit descendant minimum garanti par LPM, sur la période mensuelle de facturation figure au Guide Tarifaire.

En cas de Débit inférieur de manière continue au Débit minimum sur la période mensuelle de facturation, vous le signalez à LPM afin qu'elle procède à un diagnostic et/ou une intervention technique. Vous pourrez obtenir sur demande écrite à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du Service Internet indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) jours, sans préjudice de tout autre recours de votre part. Cet avoir venant en déduction de votre prochaine facture.

Si pour des raisons externes à LPM le Débit minimum ne peut être rétabli, trente (30) jours à compter de l'intervention technique de LPM, et sauf cas de force majeure ou faute de votre part (tel que visée à l'article 7.1.2) vous pourrez résilier le Service sans frais. La résiliation prend effet dix (10) jours après réception de votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

7.3 Délai de réponse aux réclamations

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de dix (10) 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. Dans le cas où vous n'auriez pas obtenu de réponse ou d'accusé réception dans le délai indiqué, vous pourrez saisir le Service Consommateur de LPM à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

ARTICLE 8 : ASSISTANCE

8.1 LPM vous facturera selon le tarif en vigueur au Guide Tarifaire:

(i) tout déplacement d'un technicien sur votre demande non justifié par un vice inhérent au Matériel ou à un dysfonctionnement lié au Réseau ;

(ii) tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à trois (3) jours de la date convenue ou tout rendez-vous non honoré à la date convenue, sauf cas de force majeure ou cas qui ne vous est pas imputable ;

(iii) toute demande de prestations complémentaires après la Mise en service (tels que notamment prise, amplificateur).

8.2 En cas de panne qui ne vous serait pas imputable, les Matériels mis à disposition seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée du Contrat.

8.3 La maintenance des Matériels sera réalisée exclusivement par LPM ou tout prestataire agréé par celle-ci.

8.4 Sont exclus de l'assistance, les questions relatives à vos propres équipements ou les services non fournis par LPM.

8.5 Le Service pourra être interrompu de manière exceptionnelle dans le cas de travaux de maintenance, d'amélioration, de renforcement, d'entretien, d'extension des installations du Réseau sous réserve de vous en avoir informé par tout moyen 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

ARTICLE 9 : TARIFS ET FACTURES

9.1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux fournis lors de votre souscription et figurant au Contrat et au Guide Tarifaire.

En cas d'augmentation des tarifs en cours d'exécution du Contrat LPM s'engage à vous informer par courrier, ou tout autre support durable au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si vous ne résiliez pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

9.2 Facturation et paiement

9.2.1 La facturation des Services débute à leur date de Mise en service.

Le cycle de facturation mensuel des Services 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'abonnement souscrit est réinitialisé.

9.2.2 La facturation du(es) Service(s) et/ou des options lié(s) à l'abonnement est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie au prorata temporis à compter de la date de Mise en service.

La facturation des consommations non incluses dans l'abonnement est à terme échue.

9.3 Facture électronique

9.3.1 Vous autorisez et acceptez expressément de recevoir votre facture mensuelle au format électronique. Un courrier électronique vous informant que votre facture est disponible dans votre espace Client, vous sera transmis chaque mois. Vous pouvez accéder dans votre espace Client à vos 12 dernières factures électroniques, les consulter, les imprimer, les télécharger et les enregistrer à condition de disposer :

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

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 y compris lors de votre souscription demander à bénéficier gratuitement de l'envoi de votre facture sous format papier par voie postale. Dans ce cas, vous devez en faire la demande dans votre Espace client ou directement auprès du Service Client.

Toute demande de délivrance de duplicata de facture est facturée par LPM au tarif figurant au Guide tarifaire en vigueur lors de votre souscription.

9.4. Facture détaillée

Une facture détaillée correspondant au mois de facturation est mise à votre disposition sur votre espace Client, un courrier électronique vous en informant vous sera envoyé chaque mois à 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 gratuitement sur support papier si vous en faites la demande par tout moyen auprès du Service Client.

9.5 Vous devez déclarer à LPM tout changement d'adresse de facturation 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 si LPM dispose de votre adresse e-mail.

9.6. En cas de retard ou décalage dans la transmission par un tiers des communications que vous avez passées et/ou des services que vous avez achetés ou souscrits, ceux-ci seront portés sur votre ou vos factures suivantes.

9.7. Les factures sont payables à réception, au moyen du mode de paiement que vous avez choisi.

9.8. 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 complété et signé, 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.

9.9. En cas de retard de paiement ou de défaut de paiement suite à une absence d'autorisation du Centre d'Autorisation du Paiement pour les paiements par carte bancaire, les sommes impayées produiront à l'échéance intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal le jour suivant la date d'exigibilité du règlement de la facture et nonobstant les dispositions de l'article 16. De plus, comme indiqué à l'article 10 ci-dessous, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du Contrat au versement d'une avance sur facturation.

9.10. Des frais liés au rejet de paiement sont facturés, sauf si vous justifiez être en état de fragilité eu égard notamment à vos ressources. Le montant des frais de rejet est précisé au Guide Tarifaire.

9.11. Prescription

Toute réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par LPM n'est pas recevable si elle est présentée au-delà d'un an à compter du jour de son paiement.

La prescription est acquise à votre profit pour les sommes dues en paiement des Services, lorsque LPM ne les a pas réclamées dans le délai d'un an courant à compter de leur date d'exigibilité.

ARTICLE 10 : AVANCES SUR CONSOMMATION ET DEPOTS DE GARANTIE

10.1 Avance sur consommation dans les 5 jours de la souscription

LPM vous demander dans un délai de cinq (5) jours à compter de la souscription, une avance sur consommation, dans les cas suivants :

- vous optez pour un mode de règlement de l'abonnement par un autre mode que le prélèvement automatique sur présentation d'un RIB/RIP ;
- vous ne disposez pas de chèque et/ou RIB ou RIP à votre nom, ou l'établissement financier n'est pas domicilié sur le territoire français ;
- vous avez eu un incident de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, au titre des contrats d'abonnement que vous avez souscrit avec LPM ou d'un précédent contrat ;
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via le prestataire de LPM la société Viamobis.

A réception de la demande de LPM, vous disposez de 10 jours pour régler à LPM l'avance sur consommation.

Si votre situation correspond à plusieurs des cas énumérés, 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.

10.2. Avance sur consommation en cours d'exécution du Contrat

10.2.1 LPM peut, en cours d'exécution du Contrat, vous demander une avance sur consommation dans les cas suivants :

- incidents de paiement en cours sans contestation sérieuse et non régularisés ;
 - en cas de changement à un mode de paiement autre que le prélèvement automatique ;
- A réception de la demande de LPM, vous disposez de 10 jours pour régler à LPM l'avance sur consommation.

10.2.2

Le règlement anticipé de l'encours de consommation non compris dans votre abonnement (tels que les communications facturées en « hors forfait », en « au-delà », surtaxées, les services TV payants à l'unité ou récurrents tels que les VOD ou SVID) pourra vous être demandé en cas de survenance d'un des événements suivants :

- Si ces consommations non comprises dans votre abonnement entre deux périodes de facturation dépassent la moyenne des consommations non comprises de vos six (6) dernières factures ;
- Ou si le nombre de vos appels surtaxés sur vingt quatre heures dépasse quarante appels ;
- Ou lorsque vous avez effectué des consommations non comprises dans votre forfait pour un montant supérieur à cent (100) euros.

En cas de survenance d'un tel événement, LPM vous en informera par tous moyens en vous communiquant le montant de votre encours de consommation, afin que vous puissiez procéder au règlement dudit encours, dans un délai de soixante-douze (72) heures. Ce règlement sera déduit de votre prochaine facture.

En cas de refus ou à défaut de réception de votre règlement dans le délai précité, et sans préjudice des autres actions en recouvrement de LPM, les Services seront suspendus jusqu'au paiement total de votre prochaine facture.

10.2.3 En cas de survenance, en cours d'exécution du Contrat, de plusieurs des événements mentionnés ci-dessus, 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.

10.3 Les montants des avances sur consommation sont précisés au Guide Tarifaire.

10.4 Dépôt de garantie

10.4.1 Un Dépôt de garantie dont le montant figure dans le Guide tarifaire vous sera demandé en contrepartie de la remise du Matériel. Il sera porté sur votre première facture.

10.4.2 Le Dépôt de garantie vous sera remboursé :

- à la fin du Contrat dans un délai de dix (10) jours suivant la restitution du ou des Matériel(s) ;

- en cas de rétractation dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle LPM aura été informée de votre décision de vous rétracter ; déduction faite le cas échéant des impayés non justifiés et des éventuels coûts liés à une remise en état non contestée du Matériel (hors usure normale du Matériel, vice caché ou fait d'un prestataire), tels que ces coûts sont détaillés dans le Guide Tarifaire.

A défaut de restitution ou en cas de dépréciation de votre fait telle que mentionnée à l'article 6.2.2, du (des) Matériel(s), LPM vous facturera la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée au Guide Tarifaire, déduction faite, du montant du Dépôt de garantie. Ces stipulations concernent également tout(s) Matériel(s) supplémentaire(s) mis, le cas échéant, à votre disposition.

Le dépôt de garantie fera l'objet d'une compensation avec les sommes restant dues à LPM ne faisant pas l'objet d'une contestation sérieuse. **10.4.3** Le Dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne vous dispense en aucun cas du paiement des sommes dues.

ARTICLE 11. SUSPENSION

11.1 Une absence momentanée de votre part de votre domicile, ne pourra donner lieu à une suspension du Contrat, et/ou à une interruption temporaire des Services souscrits.

11.2 LPM se réserve le droit de suspendre les Services souscrits, après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par tous moyens et restée sans effet pendant le délai de cinq (5) jours suivant sa réception, dans les cas suivants :

- en cas de non paiement d'une avance sur consommation mentionnée aux articles 10.1 et 10.2.1, ou du Dépôt de garantie tel que visé au Contrat ;
- manquement grave ou persistant à l'une de vos obligations figurant aux présentes ;
- retard ou défaut de paiement non justifiés des sommes dues ;
- comportement injurieux à l'égard du personnel de LPM ou de ses prestataires ;
- agissements contraires à la réglementation et/ou législation en vigueur conformément à l'article 13.

A compter de la date de suspension, vous disposez d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à votre manquement, à défaut LPM pourra résilier le Contrat conformément à l'article 16.4.2 préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues.

Pour les cas mentionnés ci-dessus vous ne pourrez prétendre à une quelconque indemnisation.

11.3. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ

LPM ne saurait être tenue responsable :

- de perturbations du Réseau suite à des cas de force majeure ou de votre fait personnel,
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels vous pouvez accéder notamment via des services vocaux ou internet ;
- des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs; ces formalités sont à votre charge.

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, LPM ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi par un client professionnel ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse. LPM ne pourra être tenue responsable que du dommage personnel et certain que vous pourriez subir (à l'exclusion de tout préjudice indirect) et pour lequel il aura été démontré que les agissements de LPM sont à l'origine de ce préjudice.

Vous êtes seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'abonnement que vous avez rendu accessible (mot de passe, code confidentiel),
- en rapport avec l'exécution des éventuels contrats que vous avez conclus en ligne avec des tiers au travers des Services. Effectuer un branchement sur le Réseau ou utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services non soustraits sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Vous vous interdisez notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RESPECT DE LA LOI

13.1 Vous êtes responsable de l'usage des données que vous consultez, mettez en ligne, téléchargez et diffusez sur Internet. Vous vous engagez à respecter la réglementation en vigueur en matière notamment de droits de la propriété intellectuelle, et vous vous interdisez notamment toutes opérations de publicité ou de promotion intrusive ainsi que toute opération ou tentative d'intrusion sur le système de LPM, de ses prestataires ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers.

13.2 Lutte contre le piratage

Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins constituent un danger pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel, des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.

13.2.1 Obligation de surveillance à la charge du titulaire de l'accès

Conformément à la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, vous êtes informés que vous avez l'obligation de veiller à ce que votre accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise.

En cas de non-respect de cette obligation de surveillance, la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI) peut être amenée à prendre les mesures administratives suivantes :

- envoi d'une recommandation demandant le respect des dispositions précédentes, et l'avertissant des sanctions encourues en application des articles L.335-7 et L.335-7-1 du code de la propriété intellectuelle ;
- en cas de renouvellement du non-respect des dispositions précédentes dans un délai de 6 mois à compter de l'envoi de la recommandation précédente, envoi d'une nouvelle recommandation pouvant être assortie d'une lettre remise contre signature ;

13.2.2 Responsabilité encourue

La violation des droits d'auteurs et des droits voisins, par toute personne y compris par vous même, constitue un délit dont les peines pénales sont prévues aux articles L.335-2 à L.335-7 du code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

13.3 Mise en garde

LPM attire votre attention sur les risques et les limites liés au réseau Internet portant sur la confidentialité des données et le type de contenus accessibles.

Les informations, données et contenus accessibles sur Internet relèvent de la responsabilité de leurs émetteurs ou éditeurs, LPM n'exerçant aucun contrôle sur ces sites ou contenus, ni de façon générale, sur les données transitant par le réseau Internet et ses installations.

De même les temps de réponse pour consulter des sites ou transmettre des données ainsi que les éventuelles difficultés de connexion ou les déconnexions, dépendent des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés et les services utilisés.

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.

LPM vous met également en garde contre le détournement de données sur le réseau Internet, notamment de vos mots de passe, codes confidentiels et informations personnelles. Si vous communiquez ces données par le biais du réseau Internet, vous le faites à vos risques et périls.

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.

Enfin, soyez vigilants quand vos données circulent sur Internet et à celles que vous transférez sur le réseau. Vous êtes responsable des données que vous transférez sur le réseau Internet ou que vous rendez accessibles. Les données disponibles sur le réseau peuvent être réglementées ou protégées notamment par un droit de propriété intellectuelle.

13.4 Cas d'utilisation interdite des Services

Constituent des cas d'utilisation interdite des Services, tout détournement manifeste de ceux-ci, et plus particulièrement :

- l'utilisation des Services à des fins autres que domestiques et personnelles au sein de votre cercle familial (notamment aux fins d'en faire commerce),
- la cession ou la revente, totale ou partielle des Services,
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- l'utilisation des Services sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ; la connexion de la ligne à un PABX,
- l'utilisation ininterrompue des Services via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone, ou encore le maintien d'une communication à des fins de télésurveillance,
- l'utilisation des Services pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (exemple : spam),
- les communications entre machines (échange d'information de quelque nature que ce soit entre deux (2) lignes équipant des machines autres que des téléphones et des micro-ordinateurs) ou les boîtiers radios (« hérissons »),
- toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du Réseau ou le bon fonctionnement des Services ainsi que toutes utilisations fautives conformément à l'article 13.5.

13.5 Protection, conservation et contrôle des données

Vous devez prendre toutes mesures pour assurer la protection de votre matériel, de votre réseau local et de vos données contre les risques de perte, de détournement, divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un tiers ou par un virus. En cas de résiliation du Service vous faites votre affaire de la conservation des données stockées dans le cadre dudit Service.

Conformément à la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO du 22 juin 2004, au titre de ses activités de fournisseur d'accès et d'hébergeur, en particulier en tant qu'hébergeur, LPM ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique:

(i) si elle n'avait pas connaissance du caractère illicite des données ou si (ii) elle a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui lui a été faite le cas échéant. Vous garantissez LPM contre toute action entreprise par un tiers du fait des données transmises par vous mêmes ou de vos agissements sur Internet. LPM n'exerce aucun contrôle a priori sur les données n'émanant pas d'elle. Afin d'assurer la bonne gestion du système, LPM se réserve le droit, après vous en avoir informé par tous moyens, de supprimer tout message ou/et d'empêcher toute opération de votre fait ou/et de restreindre ou mettre fin au Service d'accès à Internet si elle justifie qu'une utilisation fautive du Service par vos soins est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, (tel que par exemple spamming, mail bombing, propagation de virus et/ou vers), d'enfreindre la réglementation applicable, ou/et d'exposer LPM à une action contentieuse à raison du caractère fautif de vos agissements. Dans le cas où vous empêcheriez d'autres utilisateurs d'accéder au Service Internet, et après avertissement demeuré vain, LPM pourra restreindre votre droit d'accès à Internet ou y mettre fin passé un délai de huit (8) jours suivant l'avertissement. LPM met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité des contenus disponibles sur Internet, certains pouvant être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil.

ARTICLE 15 : PRISE D'EFFET ET DUREE

15.1 Prise d'effet du Contrat

Votre Contrat entre en vigueur à compter soit :

- de la Mise en service (après votre Raccordement s'il y a lieu) ;

- soit de la date de souscription des Services lorsque ceux-ci ne nécessitent pas de mise à disposition de Matériel ni de Raccordement (exemple changement d'offre).

15.2 Durée

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre.

ARTICLE 16 : RÉSILIATION

16.1 Vous pouvez résilier le Contrat en adressant au Service Client un courrier recommandé avec accusé de réception. Le Contrat prendra fin dans les 10 jours suivant la réception de votre demande par LPM conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation.

Toutefois, vous pouvez différer la prise d'effet de la résiliation du Contrat en indiquant sans ambiguïté la date à laquelle vous souhaitez que le Contrat prenne fin dans le courrier de résiliation. Si vous êtes encore engagé par une période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois, en cas de rupture anticipée à votre initiative vous restez redevable envers LPM des frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale et des frais de résiliation visés à l'article 16.6 et tels que mentionnés au Guide Tarifaire.

16.2 Toutefois, il est admis que vous puissiez, résilier le Contrat, dans les conditions mentionnées à l'article 16.1, sans frais et sans avoir à régler le montant des frais d'abonnement restant à courir, si cette résiliation résulte notamment des motifs légitimes 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 ;
- 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 d'une zone de couverture ;
- cas de force majeure.

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

16.3. En cas de modification contractuelle ou de changement de numéro d'appel conformément à l'article 3.2.3, par LPM, vous pouvez résilier votre Contrat sans pénalités de résiliation ni droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre (4) 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.

16.4 Résiliation pour faute

16.4.1 En cas de manquement grave ou persistant de LPM à son obligation de fourniture des Services, auquel elle n'aurait pas remédié après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, vous pourrez résilier le Contrat par courrier recommandé moyennant un préavis de dix (10) jours suivant la réception du courrier.

16.4.2 Après la période de suspension décrite à l'article 11, LPM pourra résilier le Contrat pour faute en envoyant un courrier, la résiliation sera effective dix (10) jours après l'envoi du courrier recommandé avec maintien de la suspension du ou des Service(s) pendant ce laps de temps. La résiliation pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si vous :

- détériorez tout Matériel mis à votre disposition,
- enfreignez la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, injure, discrimination, des droits de la personnalité et de la propriété intellectuelle),
- intervenez techniquement sur toute installation du Réseau ;
- détériorez ou modifiez des installations de raccordement.

16.5 Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de retrait à l'Opérateur de Réseau et/ou à LPM des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

16.6 LPM appliquera des frais de résiliation pour fermeture technique du (des) Service(s) conformément au Guide Tarifaire.

16.7 Si vous bénéficiez d'une remise sur votre abonnement mobile LPM dont la condition d'obtention est la souscription au Service, la résiliation du présent Contrat entraînera la perte de la remise tarifaire accordée sur l'abonnement mobile LPM.

16.8 La résiliation des Services de LPM entraîne la résiliation des services TV et VOD de Numericable. Dans le cas où vous seriez encore engagé auprès de Numericable pour lesdits services de TV ou VOD, LPM vous facturera pour le compte de Numericable les mois d'abonnement restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement et les autres frais liés à ces services le cas échéant.

16.9 Le personnel ou un prestataire de LPM doit pouvoir accéder à votre logement pour procéder à la déconnexion au Réseau de l'Opérateur.

ARTICLE 17 : DÉMÉNAGEMENT

Tout déménagement entraînera la résiliation du Contrat à votre initiative conformément à l'article 16.1. Si vous déménagez dans une zone géographique incluse dans la Zone de couverture du Service, et si vous souhaitez continuer à bénéficier du Service, vous devrez souscrire de nouveau au Service en vigueur au jour de la nouvelle souscription et votre nouvelle ligne téléphonique devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. LPM effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service à votre nouveau domicile et

n'appliquera pas les frais de résiliation mentionnés à l'article 16.6.

ARTICLE 18 : INFORMATIONS NOMINATIVES

18.1. Les informations recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par LPM. Elles sont utilisées par LPM pour la gestion de votre compte et vous informer sur les services souscrits, ainsi que pour adapter ses offres et services à vos besoins. LPM pourra également sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM pour la durée du présent Contrat, utiliser les données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services.

Conformément à la Loi Informatique, Fichiers et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'information et d'opposition pour des motifs légitimes aux informations vous concernant. Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire au Service Client, en précisant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie de votre pièce d'identité.

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

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

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

Vous pouvez de plus vous opposer à toute opération de marketing direct de ces entreprises dès la communication de vos informations à LPM ou en écrivant à LPM.

Les Informations pourront également être transmises à des prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format électronique. Sauf opposition de votre part, ces informations pourront également être utilisées par des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse statistiques,

18.3. Dans le cadre des traitements précités, LPM a recours à des prestataires agissant pour son compte. Certains prestataires sont situés hors de l'Union Européenne (Maroc, Tunisie). Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (1515980v0) et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

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

18.5. 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 la régularité de votre RIB par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de LPM.

Les informations communiquées par le FNCI, le GIE Carte bancaire et Viamobis ne sont pas conservées par LPM.

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

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

ARTICLE 19 : ANNUAIRE UNIVERSEL

Conformément à la réglementation en vigueur, vos coordonnées seront inscrites par défaut dans l'annuaire universel. Vous pouvez dès la communication de vos informations à LPM ou en écrivant au Service Client vous opposer gratuitement :

- à figurer dans l'annuaire (Liste rouge),
- à l'utilisation de vos coordonnées dans le cadre d'un démarchage publicitaire (Liste anti-prospection),
- à permettre de retrouver vos coordonnées à partir de votre numéro de téléphone (Liste anti recherche inversée),
- à faire figurer votre adresse complète dans l'annuaire universel (Liste adresse incomplète),
- à faire figurer votre prénom entièrement (Liste initiale PRENOM),
- à ce qu'il soit fait référence à votre sexe sous réserve d'absence d'homonymie.

Vous disposez également de la possibilité d'obtenir communication de vos données et d'exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées, dans les conditions prévues aux articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 20 : PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONE FIXE

20.1 Souscription aux Services avec demande de conservation de votre numéro fixe

Vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone fixe existant lors de la souscription aux Services proposés par LPM. Pour ce faire, vous devez impérativement adresser une demande de conservation de numéro à LPM le jour de votre souscription aux Services. La demande doit satisfaire aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 20.2 des présentes Conditions Générales.

Si votre demande de portabilité ne fait pas l'objet d'un refus tel que mentionné à l'article 20.3, vous êtes informé que cette demande vaut demande de résiliation de votre contrat auprès de votre ancien opérateur (« Opérateur Donneur »). Ainsi, en adressant une demande de conservation de numéro à LPM, vous lui donnez mandat pour effectuer les opérations de portage de votre numéro et procéder à la résiliation du contrat auprès de l'Opérateur Donneur.

La résiliation prend effet le jour du portage effectif de votre numéro, et ce sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement. Vous restez donc tenu des obligations éventuelles qui vous lient à l'Opérateur Donneur, notamment de tout paiement restant dû.

20.2 Conditions d'éligibilité de la demande

Afin d'être prise en compte par LPM, votre demande de conservation de numéro doit obligatoirement respecter les conditions ci-après :

- elle doit être effectuée par le titulaire du contrat associé au numéro fixe ou par une personne physique majeure mandatée par celui-ci ;
- elle doit être accompagnée du numéro de téléphone fixe et du Relevé d'Identité Opérateur (« RIO ») correspondant. Le RIO est un code d'authentification unique à douze (12) caractères attribué à chaque numéro fixe. Afin d'obtenir votre RIO, vous pouvez appeler gratuitement le 3179 depuis votre ligne fixe. Le RIO vous sera alors communiqué à l'oral puis confirmé par écrit selon la modalité de votre choix (SMS, courriel ou courrier). Vous pouvez aussi appeler le serveur vocal dédié à la portabilité de votre ancien opérateur qui est accessible gratuitement depuis n'importe qu'elle ligne téléphonique. Le RIO vous sera alors communiqué par SMS ou courriel. Vous pouvez également obtenir votre RIO en adressant une demande écrite au service client de votre ancien opérateur ;
- elle doit respecter certaines contraintes géographiques découlant des règles de gestion du plan national de numérotation. Ainsi, si vous possédez un numéro fixe géographique (commençant par 01, 02, 03, 04, 05), vous devez obligatoirement rester dans le même périmètre géographique. Si vous ne possédez pas un numéro fixe géographique (commençant par 09), vous devez rester au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin ;
- elle doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de LPM.

En tout état de cause, le numéro de téléphone fixe, objet de la demande, doit être actif du jour de votre demande de conservation de numéro jusqu'au jour du portage qui aura lieu après la Mise en Service et avoir été actif dans les quarante (40) jours calendaires précédant celle-ci.

20.3 Refus de la demande par l'Opérateur Donneur

L'Opérateur Donneur peut refuser la demande de portage du numéro fixe dans les cas suivants :

- les données que vous avez fournies à LPM en vue de leur transmission à l'Opérateur Donneur sont incomplètes ou erronées (absence du numéro fixe objet de la demande, absence du RIO, transmission d'un RIO invalide) ;
- votre numéro fixe est inactif au jour du portage ou depuis plus de quarante (40) jours calendaires ;
- le numéro fixe objet de la demande fait déjà l'objet d'une demande de conservation déclarée éligible.

LPM vous informera dans les meilleurs délais de cette décision ainsi que du motif de refus et, le cas échéant, des moyens vous permettant de satisfaire aux conditions d'éligibilité. Le refus de la demande de conservation du numéro a pour conséquence le maintien de votre contrat avec l'Opérateur Donneur. Vous pourrez alors choisir de maintenir ou de renoncer à la souscription aux Services de LPM. Si vous souhaitez maintenir la souscription aux Services de LPM sans conservation de votre numéro, vous devez transmettre directement une demande de résiliation à votre ancien opérateur.

20.4 Délai de l'opération de portage

L'opération de portage de votre numéro est mise en œuvre dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de votre demande de conservation de numéro fixe auprès de LPM. Le portage effectif de votre numéro s'effectue dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de l'obtention de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'Opérateur Donneur, sous réserve de la disponibilité de l'accès. Lorsque vous disposez d'un droit de rétractation ou de renonciation en application du code de la consommation, le délai pour le portage effectif de votre numéro ne court qu'à l'expiration de ce droit.

Vous avez toutefois la possibilité de demander à LPM un délai de portage supérieur à trois (3) jours ouvrables sans toutefois que ce délai n'excède cinquante neuf (59) jours à compter de la demande. Vous êtes informés qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, cette interruption ne pouvant être supérieure à 4 heures.

20.5 Annulation de la demande

Vous avez la possibilité d'annuler la demande de conservation du numéro faite auprès de LPM en vous adressant exclusivement au Service Client de LPM dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables avant la date de portage effectif qui vous a été communiquée. Vous êtes informé que cette annulation entraîne l'annulation de la demande de résiliation du contrat avec votre ancien opérateur.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de LPM pour lequel vous demeurez engagé. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, LPM met à votre disposition à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de Mise en service.

Dans le cas où vous faites une demande de portabilité entrante chez LPM associée à un contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. A défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine.

20.6 Durant toute l'opération de portage, vous être informé du traitement de votre demande de conservation du numéro par courriel ou SMS conformément à la législation en vigueur.

20.7 Coûts

Le portage de votre numéro vous est facturé par LPM conformément au Guide Tarifaire en vigueur lors de la conclusion du Contrat ou modifié, le cas échéant, conformément à l'article L.121-84 du code de la consommation.

20.8 Portabilité sortante

Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone fixe adressée à LPM par un autre opérateur et ne répondant pas à l'un des cas de l'article 20.3 entraîne la résiliation du présent Contrat ainsi que du Contrat relatif à

l'abonnement TV et VOD avec Numéricable. La résiliation prendra effet à la date de portabilité effective du numéro objet de la demande. Si le portage effectif intervient au cours de la période minimale d'engagement initiale ou au cours de la période minimale de réengagement, vous restez redevable du montant des sommes restant à courir sur cette période selon les modalités décrites à l'article 16.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance et dont vous avez demandé l'exécution chez LPM avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur vous oblige à renvoyer les Matériels dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du portage effectif du numéro. Vous restez redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. LPM vous remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la date de portage.

20.9 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.

ARTICLE 21 : CHANGEMENT DE NUMERO DE TELEPHONE FIXE

Vous avez la possibilité de changer de numéro de téléphone fixe en cours de Contrat en contactant le Service Client qui vous indiquera les modalités. Le changement de numéro de téléphone fixe sera facturé par la LPM conformément au Guide Tarifaire en vigueur.

Toutefois, le changement de numéro de téléphone fixe est gratuit en cas de nuisances avérées, et sous réserve de la production préalable du justificatif (justificatif de domicile, rapport de police).

ARTICLE 22 : CESSIION

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

22.2. Vous ne pouvez pas céder le contrat d'abonnement, 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.

ARTICLE 23 : RÉCLAMATIONS

23.1. Service Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Réclamations par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante: LA POSTE MOBILE Service Réclamations, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

23.2. 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.

23.3. 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.

ARTICLE 24 : DECLARATION

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

ARTICLE 25 : ASSURANCE

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

ARTICLE 26 : DROIT APPLICABLE

Les relations contractuelles sont soumises au droit français.

La Poste TELECOM

SAS au capital de 35 000 000 €

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 - www.lapostemobile.fr