

# Conditions Générales d'Utilisation du Compte La Poste

Version 3.1.0

## Table des matières

Table des matières .....	1
O. Introduction.....	2
1. Définitions.....	3
2. Acceptation et modification des CGU .....	4
2.1 Acceptation des CGU.....	4
2.2 Modification des CGU.....	4
3. Création du Compte .....	5
3.1 Création du Compte .....	5
3.2 Informations à fournir .....	5
3.2.1 Identifiant et mot de passe .....	5
3.2.2 Sécurisation de la connexion au Compte.....	5
3.2.3 Données personnelles.....	6
3.2.4 Informations et communications reçues en lien avec l'utilisation du Compte.....	8
• Des notifications permettant la bonne exécution du service .....	8
• Des informations et offres commerciales.....	8
• Des enquêtes de satisfaction et demandes d'avis .....	9
3.3 Utilisation du Compte et des Services .....	9
4. DISPONIBILITE DU COMPTE ET DES SERVICES.....	9
5. RESPONSABILITÉ.....	9
5.1 Responsabilité de La Poste.....	9
5.2 Responsabilité de l'Utilisateur.....	10
6. FORCE MAJEURE.....	10
7. RÉSILIATION - MANQUEMENT - SUSPENSION .....	10
7.1 À l'initiative de l'Utilisateur : clôture du Compte .....	10
7.2 Résiliation à l'initiative de La Poste.....	11
8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	11
9. SOUS -TRAITANCE .....	11
10. NON RENONCIATION .....	11
11. PERMANENCE .....	11
12. NOTIFICATION .....	11
13. CONVENTION DE PREUVE .....	12
14. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....	12
14.1 Modalité de traitement des réclamations.....	12
14.2 Recours .....	12
14.2.1 Instance recours .....	12
14.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste .....	13
15. RÈGLEMENT DES LITIGES - TRIBUNAL COMPÉTENT .....	13
15.1 Litige concernant un particulier.....	13
15.2 Litige concernant un professionnel.....	13
16. LOI APPLICABLE .....	14

## O. Introduction

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les relations contractuelles entre La Poste et l'Utilisateur lors de la création et de l'utilisation du Compte dans les conditions suivantes :

- Le « Compte La Poste » utilisé par les Utilisateurs Particuliers pour accéder uniquement aux produits et services Grand Public proposés par La Poste dans l'ensemble de ses canaux de contact physiques et digitaux.
- Le « Compte Pro » utilisé par toute personne physique ou morale, publique ou privée identifiée via un Compte Pro La Poste qui agit à des fins entrant le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

La création du « Compte La Poste » ou du « Compte Pro » (également appelés « Mon Compte » ou « Compte » dans le présent document) permet de bénéficier - via un identifiant unique et un mot de passe préalablement enregistrés lors de la création du Compte - de différentes fonctionnalités de souscription et d'utilisation de services proposés par La Poste, que ce soit en ligne, en point de contact physique (bureau de poste, agence communale postale, établissement courrier, relais partenaire) ou à distance auprès des Services Client.

Le Compte est exclusivement réservé aux Utilisateurs de La Poste pour la réalisation d'un achat de produit ou service sur les portails web du groupe (laposte.fr, digiposte.fr, lidentitenumérique.laposte.fr, etc.) et au suivi de leur relation commerciale avec La Poste suite à un achat / une souscription en ligne ou à une interaction en bureau de poste ou auprès des Services client.

En créant un Compte, l'Utilisateur en accepte les conditions.

Les modalités de souscription, connexion et gestion sont accessibles via les pages suivantes :

- Compte La Poste : <https://aide.laposte.fr/categorie/mes-commandes-mon-espace-client/mon-compte>
- Compte Pro : <https://aide.laposte.fr/professionnel/categorie/mes-commandes-mon-espace-client/mon-compte>

Le fait d'être titulaire d'un Compte permet à l'Utilisateur de disposer de services ou avantages tels que notamment :

- Une identification simple et rapide lors des échanges en face à face (bureau de poste, agence communale postale, établissement courrier, relais partenaire), comme auprès des Services clients par téléphone ou par messagerie instantanée. A ce sujet, l'Utilisateur est notamment invité, s'il le souhaite, à installer un QR Code dans le Wallet de son smartphone pour sécuriser cette identification en face à face ou sur automate.
- Une connexion facilitée à tout l'univers digital de La Poste, au travers d'un unique identifiant / mot de passe garantissant une navigation fluide entre les différents sites web et applications mobiles, dans les univers dédiés aux Utilisateurs Particuliers comme Professionnels.
- Une expérience de navigation personnalisée offrant un gain de temps grâce à des formulaires préremplis
- L'accès à tout moment, dans un Espace client, à un grand nombre d'interactions réalisées avec La Poste : historique d'achats réalisés en ligne ou en bureau de poste, factures associées, contrats, suivi des envois de colis/courriers, etc.

- L'accès à la vente de produits et services sur le site laposte.fr et la marketplace associée
- L'accès de manière sécurisée aux services de confiance comme le coffre-fort Digiposte ou L'Identité Numérique La Poste
- La réception de messages (par e-mail ou SMS) liés à l'exécution de nos services ou à des avantages et promotions La Poste liés aux produits ou services que l'Utilisateur a achetés et qui sont susceptibles de l'intéresser
- La possibilité de s'exprimer sur son expérience en ligne ou en bureau de poste, ou à l'occasion d'un envoi ou d'une réception de courrier ou de colis, suite à la réception d'un e-mail de satisfaction (NPS)

Ces services et les fonctionnalités attachées à l'utilisation du Compte ne sont pas optionnels et constituent des éléments inhérents au Compte La Poste.

Les titulaires d'un Compte Pro peuvent accéder aussi bien aux services proposés pour les Particuliers qu'à ceux réservés aux Professionnels. Ainsi, tout achat réalisé dans l'univers Particulier (en ligne ou en bureau de poste) sera restitué dans l'Espace client Particulier (<https://www.laposte.fr/espaceclient>) et tout achat réalisé dans l'univers Professionnel (en ligne ou en bureau de poste) sera restitué dans l'Espace client Pro (<https://www.laposte.fr/professionnel/espaceclient>). Pour permettre de restituer les achats réalisés dans l'Espace client adapté (Particulier ou Professionnel), il est demandé à l'Utilisateur de se déconnecter et se reconnecter pour naviguer entre les sites [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et [www.laposte.fr/professionnel](http://www.laposte.fr/professionnel).

Le détail des services éligibles à l'utilisation de Mon Compte est accessible via la page :

- Bénéfices accessibles aux Utilisateurs Particuliers d'un Compte La Poste : <https://www.laposte.fr/moncompte-laposte-avantages>
- Bénéfices additionnels pour les Utilisateurs Professionnels détenteurs d'un Compte Pro : <https://www.laposte.fr/professionnel/conseils-pratiques/avantages-creation-compte-pro>

## 1. Définitions

Chaque terme débutant ci-après par une majuscule a le sens qui lui est donné dans sa définition qui figure au présent article.

**Utilisateur** : terme générique qui désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée qui a directement créé un Compte ou qui a été identifié en Bureau de poste (via collecte de ses données) et qui, à l'issue de sa visite, a reçu un e-mail l'invitant à finaliser en ligne la création de son Compte.

L'Utilisateur peut être :

- Un particulier : personne physique utilisant son Compte à des fins non professionnelles
- Un professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée utilisant son Compte à des fins professionnelles

**Compte, Compte La Poste, ou Compte Pro** : désigne l'Identifiant, le mot de passe, l'ensemble des données personnelles et des préférences pour les sollicitations commerciales de l'Utilisateur, lui permettant de :

- Bénéficier d'un Espace client ou Espace personnel La Poste.
- Souscrire, en ligne ou face à face, aux services éligibles La Poste.

L'identification de l'Utilisateur, via son Compte permet à La Poste de personnaliser et suivre dans le temps l'accompagnement de l'Utilisateur dans ses différentes interactions.

**Conditions Générales d'Utilisation** (ou "CGU") : désignent les présentes CGU (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes).

**Espace client** : désigne l'espace personnel en ligne de l'Utilisateur du Compte La Poste lui permettant notamment de :

- Gérer ses données personnelles, ses préférences relatives aux éventuelles sollicitations commerciales.
- Consulter le suivi de ses éventuelles commandes, achats, transactions et suivis.

**Identifiant** : désigne l'adresse e-mail permettant à l'Utilisateur d'être identifié de manière unique.

**Mot de passe** : désigne le code personnel et confidentiel défini par l'Utilisateur qui, associé à son identifiant, lui permet de se connecter à son Compte.

**Services** : désigne l'ensemble des produits et Services de La Poste pour lesquels la connexion est réalisée au travers des Identifiants et Mots de passe de son Compte et accessible à partir :

- Du site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou [www.laposte.fr/pro](http://www.laposte.fr/pro),
- De tout autre site de La Poste présentant les produits ou services de La Poste,
- Des applications mobiles de La Poste

Plus généralement accessibles au travers des différents canaux mis à disposition par La Poste (automates, guichet, bornes dédiées ...).

Il est rappelé que certains services nécessitent la validation de conditions inhérentes à leur mise en œuvre.

## 2. Acceptation et modification des CGU

### 2.1 Acceptation des CGU

L'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation est un préalable indispensable et obligatoire à la création d'un Compte. Elles sont accessibles à tout moment via l'adresse : <https://moncompte.laposte.fr/moncompte-auth/auth/realms/mon-compte/terms>

Nonobstant l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur est informé que l'utilisation de certains Services peut être soumise à la validation préalable de conditions spécifiques.

### 2.2 Modification des CGU

La Poste se réserve le droit d'apporter des modifications aux CGU. Toute nouvelle version des CGU sera soumise à l'Utilisateur avec un préavis d'un mois. Ce dernier devra les accepter afin de continuer à accéder et utiliser son Compte.

### 3. Création du Compte

#### 3.1 Création du Compte

La création du Compte est une étape obligatoire et préalable à la souscription ainsi qu'à l'utilisation des Services en ligne de La Poste.

Pour créer son Compte La Poste et bénéficier pleinement des Services de La Poste, certaines données à caractère personnel sont nécessaires, tel que cela est décrit ci-après au paragraphe 3.2.3.1 « Descriptif des données personnelles collectées ».

Toute violation des CGU pourra entraîner la clôture du Compte et la cessation de tout ou partie des Services ou l'interdiction d'y accéder.

La création d'un Compte La Poste ou d'un Compte Pro se termine systématiquement par l'envoi d'un e-mail de confirmation.

#### 3.2 Informations à fournir

##### 3.2.1 Identifiant et mot de passe

L'adresse e-mail renseignée par l'Utilisateur lors de la création de son Compte lui servira d'Identifiant pour accéder à son Compte. C'est également sur cette adresse que lui sera transmis toute notification (code de vérification, alerte, avis de réception, information sur le Compte, etc.).

La création du Compte suppose que l'Utilisateur crée un Mot de passe strictement confidentiel. L'Utilisateur s'engage à :

- Le conserver secret : vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre compte et mot de passe, des restrictions d'accès à votre ordinateur et autres équipements, tout échange de mot de passe ou de l'identifiant avec autre Utilisateur est strictement interdite.
- Assumer intégralement les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des Conditions Générales d'Utilisation sauf faute démontrée d'un tiers ;
- Informer sans délai La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

##### 3.2.2 Sécurisation de la connexion au Compte

L'Utilisateur doit veiller à choisir un mot de passe « fort ». Une jauge de fiabilisation du mot de passe sur 3 niveaux, construite selon les recommandations de la CNIL (consultable sur <https://www.cnil.fr/>), guide l'Utilisateur dans la définition de son Mot de passe :

- **Faible** : non conforme, l'Utilisateur ne pourra pas accéder au service
- **Moyen** : conforme, l'Utilisateur pourra accéder au service
- **Fort** : conforme et recommandé

Par ailleurs, des mots de passe trop simples et déjà utilisés dans des campagnes de piratage massive (ex : Toto1234) seront automatiquement rejetés. Pour éviter les piratages en cascade, le Compte doit avoir un mot de passe propre et unique. L'Utilisateur ne doit pas choisir un mot de passe qu'il utilise déjà pour un autre Compte.

En cas de détection de tentatives de connexion inhabituelles sur le Compte et par précaution, La Poste pourra être amenée à désactiver le mot de passe de l'Utilisateur afin de garantir à l'Utilisateur la sécurité de son Compte.

L'Utilisateur peut à tout moment modifier de manière sécurisée son identifiant de connexion (adresse e-mail) en éditant son profil depuis l'Espace client (rubrique « Gérer mon Compte La Poste / Sécurité et connexion » / « Identifiant et mot de passe »). De la même manière, l'Utilisateur est libre de changer son mot de passe depuis cet espace de gestion ou, lors de sa connexion, en demandant la réinitialisation du mot de passe.

En complément de cette connexion par e-mail / mot de passe, La Poste a mis en place sur certains parcours en ligne des dispositifs de sécurité complémentaires pour vérifier la connexion et préserver les données personnelles de l'Utilisateur. Ainsi, il peut être demandé à l'Utilisateur :

- De résoudre un captcha
- De saisir un code à usage unique à 6 chiffres qui lui est envoyé par e-mail pour vérifier la connexion
- De procéder à la vérification de son numéro de mobile (saisie d'un code reçu par SMS)
- D'activer un second facteur d'authentification (2FA) en complément de l'e-mail / mot de passe pour sécuriser leur connexion. Cette 2FA peut être activée et retirée à tout moment par l'Utilisateur depuis son espace de gestion (rubrique « Sécurité et connexion » / « Double authentification »). La Poste préconise l'usage de la méthode 2FA « TOTP » ou « notification Push » et d'enregistrer l'appareil de confiance dès lors que l'Utilisateur se connecte sur un appareil personnel qui n'est pas partagé avec un tiers.

### **3.2.3 Données personnelles**

#### **3.2.3.1 Descriptif des données personnelles collectées**

L'Utilisateur doit renseigner dans un parcours en ligne les informations personnelles obligatoires nécessaires à son inscription. Il pourra, à tout moment, modifier les informations le concernant en éditant son profil depuis l'Espace client.

Lors de son inscription, l'Utilisateur pourra choisir de s'inscrire en tant que Particulier (« Compte La Poste ») ou Professionnel (« Compte Pro »).

L'Utilisateur peut retrouver l'ensemble des données nécessaires à la création de son Compte à l'adresse suivante :

Politique de protection des données personnelles du Groupe La Poste :

- <https://www.laposte.fr/politique-de-protection-des-donnees> pour les Particuliers,
- <https://www.laposte.fr/professionnel/politique-de-protection-des-donnees> pour les Professionnels

S'il s'inscrit en tant qu'Utilisateur professionnel, il pourra être amené à fournir des informations complémentaires telles que son numéro de SIRET, Ces informations complémentaires sont nécessaires afin d'activer l'ensemble des fonctionnalités du Service.

L'Utilisateur garantit que les informations communiquées à La Poste sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieur. L'Utilisateur s'engage à notifier immédiatement toute modification affectant ses informations, soit en ligne soit via le Service Clients. Si ces informations devaient s'avérer fausses, incomplètes ou obsolètes, La Poste se réserve le droit de :

- Mettre à jour les informations client à partir des données transmises lors de ses interactions avec La Poste, et dont La Poste en aura validé la véracité. Le client sera alors informé par e-mail des informations qui font l'objet d'une mise à jour.
- A défaut, refuser l'Inscription et/ou l'accès au Compte, et de le clôturer si nécessaire conformément aux stipulations de l'article « Résiliation - Manquement - Suspension » des CGU.

### **3.2.3.2. Certification du Compte Pro**

Dans le cadre de la création d'un Compte Pro, l'Utilisateur professionnel garantit qu'il est bien légitime à être associé à la Personne Morale qu'il a communiquée.

Pour autant, la contractualisation de Services et l'accès à certaines facilités sont réservées uniquement aux Représentants Légaux (RL) ou à des délégataires désignés (Utilisateur à qui un RL fournit une « attestation de délégation » pour le représenter aux bornes de La Poste SA). Afin de vérifier que l'Utilisateur est bien habilité à pouvoir engager la Personne Morale qu'il représente, il doit nécessairement faire certifier son Compte Pro au travers d'un parcours spécifique où les vérifications nécessaires sont effectuées.

La certification du Compte Pro porte plusieurs bénéfices immédiats à l'Utilisateur :

- Il est reconnu comme étant le dirigeant de son entreprise, en ligne comme en bureau de poste, via la présentation de sa pièce d'identité en bureau
- Il dispose du droit de procuration postale pendant 5 ans, lui permettant de désigner des mandataires pour faciliter la réception des courriers et colis adressés à l'entreprise
- Il bénéficie automatiquement d'une Carte Pro, adressée de manière dématérialisée par e-mail, lui donnant accès à des services à valeur réservés à certains professionnels. Depuis l'Espace client Pro, il peut gérer les collaborateurs adossés à son établissement (SIRET/RNA) : ajouter ou retirer un collaborateur, ajouter ou retirer une Carte Pro à un collaborateur. Le représentant légal ou son délégataire est responsable des données de ses collaborateurs ; à ce titre, il lui appartient d'informer ses collaborateurs qu'il transmet leurs données à La Poste, ce qui permettra à La Poste de pouvoir entrer en contact avec eux.

### **3.2.3.3. Liens**

Pour plus d'information sur l'utilisation de ses données ainsi que le détail des traitements effectués dans le cadre de Mon Compte, l'Utilisateur est invité à se reporter à ces documents accessibles en ligne :

- Politique de protection des données personnelles du Groupe La Poste :
  - Utilisateur Particulier : <https://www.laposte.fr/politique-de-protection-des-donnees>
  - Utilisateur Professionnel : <https://www.laposte.fr/professionnel/politique-de-protection-des-donnees>.
- Traitements des données personnelles :
  - Utilisateur Particulier : <https://www.laposte.fr/donnees-personnelles-et-cookies>
  - Utilisateur Professionnel : <https://www.laposte.fr/professionnel/donnees-personnelles-et-cookies>
- Mentions d'information :
  - Utilisateur Particulier : <https://www.laposte.fr/mentions-informations-a-l-inscription>
  - Utilisateur Professionnel : <https://www.laposte.fr/professionnel/mentions-informations-a-l-inscription>

Ces informations sont mises à jour régulièrement en lien avec les évolutions des services et de leur CGV/CSV.

### **3.2.3.4 Durée de conservation des données**

Les données de l'Utilisateur sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la dernière connexion au Compte sous réserve qu'aucun service souscrit associé ne soit toujours en cours de validité.

Certaines interactions ou actions positives émanant de l'Utilisateur peuvent proroger la durée de conservation du Compte (notamment les réclamations déposées auprès des Services client, un clic de l'Utilisateur sur un lien promotionnel figurant dans un courrier électronique, une demande d'exercice des droits).

La Poste procédera à l'anonymisation des données du Compte en cas d'inactivité du service pendant une durée de 3 ans et sous réserve de la fin de la durée de la relation contractuelle.

On entend par inactivité de Mon Compte, l'absence d'action de l'Utilisateur sur son Compte (par exemple, absence de connexion, d'authentification, modification des données d'identification ou consultation à l'Espace client).

Les durées de conservation nécessaires à chaque service souscrit adossés au Compte sont disponibles :

- Utilisateur Particulier : <https://www.laposte.fr/donnees-personnelles-et-cookies>
- Utilisateur Professionnel : <https://www.laposte.fr/professionnel/donnees-personnelles-et-cookies>

### **3.2.4 Informations et communications reçues en lien avec l'utilisation du Compte**

En utilisant son Compte, l'Utilisateur recevra des informations et communications qui sont :

- **Des notifications permettant la bonne exécution du service**

Ces notifications délivrées par La Poste via envoi d'e-mails, de SMS ou de notifications push dans des applications mobiles, permettent d'interagir avec l'Utilisateur dans la cadre de la gestion de sa relation client (ex : e-mail/SMS portant un code à usage unique pour confirmer une connexion ou la possession d'un identifiant, e-mail/SMS de réinitialisation de Mot de passe, ...).

La réception de ces informations relève de l'exécution du service et est indépendante des choix exprimés par l'Utilisateur pour la réception des newsletters et offres liées à la prospection commerciale.

- **Des informations et offres commerciales**

Par suite de la création de son Compte, l'Utilisateur peut recevoir des informations et offres commerciales de La Poste par e-mail et/ou SMS (communications électroniques) correspondant à des produits ou services analogues à ceux qu'il a déjà achetés. L'Utilisateur peut désactiver tout ou partie des sollicitations commerciales : désactiver tout ou partie des sollicitations commerciales :

- En se connectant à son espace de gestion, accessible depuis l'Espace client, dans la rubrique « Gérer mon compte La Poste / Paramètres de confidentialité / Préférences de communication »
- En se rendant en bureau de poste : une fois identifié, le chargé de clientèle pourra prendre en considération le choix.
- En cliquant sur le lien de désabonnement présent dans les communications commerciales adressées électroniquement
- En soumettant une demande d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale via le formulaire RGPD en ligne.

- **Des enquêtes de satisfaction et demandes d'avis**

Dans le cadre de la distribution des courriers ou colis par les facteurs ou suite à une visite dans un point de contact postal, l'Utilisateur peut être sollicité par le biais d'enquête de satisfaction afin de fournir son avis par e-mail. L'Utilisateur peut s'opposer à ces enquêtes ou demande d'avis directement en se désabonnant es e-mails qui lui sont envoyés.

### **3.3 Utilisation du Compte et des Services**

L'Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Compte et des Services est effectuée sous sa responsabilité et que les actions effectuées par le biais de son Compte lui seront imputées, à l'absence d'information de toute compromission, perte ou anomalie à La Poste. En cas de compromission avérée, de suspicion de compromission de l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur ou en cas de fraude avérée ou de suspicion de fraude, de tentative d'atteinte ou d'accès frauduleux à son Compte ou aux Services ou de manquement de l'Utilisateur à l'une des obligations détaillées dans les CGU, La Poste se réserve la faculté de suspendre discrétionnairement et sans délai l'accès de l'Utilisateur à son Compte et d'effectuer toute action qu'elle jugerait utile à la défense de ses intérêts et/ou de ceux de l'Utilisateur en question comme la clôture du Compte et/ou la transmission des informations aux autorités.

## **4. DISPONIBILITE DU COMPTE ET DES SERVICES**

Hors les cas de force majeure visés à l'article 6 des CGU, La Poste s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à assurer la disponibilité et l'accessibilité du Compte et des Services. La Poste se réserve la faculté de suspendre l'accès au Compte, ou à un ou plusieurs Services lorsqu'elle estime qu'un événement est susceptible d'en affecter le fonctionnement, l'intégrité ou la maintenance, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Tout Utilisateur s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Compte et des Services de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Compte ou les Services et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses fournisseurs.

## **5 RESPONSABILITÉ**

### **5.1 Responsabilité de La Poste**

En aucun cas, La Poste n'est responsable des dommages indirects pouvant être subis par l'Utilisateur tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, qui pourraient résulter de l'utilisation du Compte. La Poste ne peut être responsable des retards, altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission des informations lorsque ces événements résultent des réseaux de tiers ou d'une défaillance ou négligence de l'Utilisateur. En outre, La Poste ne pourra être responsable des dommages pouvant être causés du fait :

- De l'utilisation du Compte par l'Utilisateur de manière non conforme aux présentes CGU et à la réglementation en vigueur ;
- D'informations inexactes ou mensongères renseignées sur le Compte par l'Utilisateur ou de déclarations mensongères
- Du paramétrage de l'ordinateur de l'Utilisateur lui permettant de s'identifier automatiquement et de laisser ainsi tout tiers utiliser son Compte ou en usurpant son identité.

## **5.2 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de ses éléments d'identification. L'Utilisateur est le seul responsable des conséquences d'informations personnelles erronées. L'Utilisateur ne peut pas s'opposer à ce que La Poste, afin de répondre à une alerte de sécurité (contrôle anti-virus, etc.), à la demande d'une autorité (administrative, judiciaire ou toute autorité habilitée), à une alerte émanant d'un autre Utilisateur, se réserve le droit le cas échéant :

- De conserver, à des fins de preuve, toute information ne respectant pas les règles fixées par les Conditions Générales d'Utilisation mais également tous logs ou traces de connexion ;
- De conserver, à des fins de preuve, tous logs, traces de connexion ou données à caractère personnel ou non prouvant l'imputabilité à l'Utilisateur des comportements ou actions en cause ;
- De modifier, rejeter et/ou supprimer l'accès à toute information ne respectant pas les règles fixées aux présentes CGU ;
- D'appliquer les stipulations de l'article 7 « Résiliation - Manquement – Suspension » des CGU.

## **6. FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de tout défaut ou retard dans l'exécution de ses obligations au titre des Conditions générales d'utilisation, si un tel défaut ou retard résulte d'un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation relative à la force majeure.

L'exécution des obligations de la Partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause. Toutefois, au-delà d'un délai de trente (30) jours calendaires d'interruption totale de la prestation pour cause de force majeure, chaque Partie pourra résilier de plein droit les présentes CGU, sans indemnité ni préavis.

## **7. RÉSILIATION - MANQUEMENT - SUSPENSION**

### **7.1 À l'initiative de l'Utilisateur : clôture du Compte**

Les modalités de clôture du Compte La Poste par l'Utilisateur figurent sur le site [laposte.fr](https://laposte.fr) à partir de l'aide en ligne dans la rubrique Mon Compte : <https://aide.laposte.fr>. La demande de clôture du Compte peut être formulée par les mêmes canaux que pour une réclamation, tel que stipulé au paragraphe 14.1 du présent document.

En se connectant sur son espace, l'Utilisateur a aussi la possibilité de demander la clôture de son Compte en cliquant sur le bouton « Supprimer mon compte » ; il accède ainsi à un formulaire prérempli en cliquant sur :

<https://aide.laposte.fr/mesdonneespersonnelles/moncompte/suppression>.

L'Utilisateur recevra une réponse à sa demande de clôture dans le délai d'un mois maximum.

La demande de clôture du Compte sera étudiée par La Poste pour vérifier que son exécution soit possible. En effet, pour qu'un Compte soit clôturé, il est nécessaire qu'aucun usage actif ou service en cours n'y soit associé (ex : délai de rétractation en cours sur une commande réalisée il y a moins de quatorze (14) jours, réclamation en cours de traitement, contrat actif ...). Si un coffre-fort numérique Digiposte est actif et/ou une Identité Numérique La Poste, alors des procédures spécifiques de ces services doivent être exécutées au préalable à toute clôture du Compte, conformément aux conditions spécifiques de ces offres.

Si la demande de clôture concerne un Compte Pro, celle-ci entraînera l'effacement de toutes les données à caractère personnel liées au profil client comme au volet Pro associé. Le Compte particulier associé sera, de fait, aussi supprimé.

## **7.2 Résiliation à l'initiative de La Poste**

La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire l'accès et l'usage du Compte pour des raisons liées à la sécurité de l'Utilisateur ou à un manquement de ce dernier à l'une de ses obligations notamment visées aux présentes. La Poste se réserve le droit de mettre fin unilatéralement au droit d'accès et d'utilisation du Compte au cas où l'Utilisateur ferait preuve de manquements graves et/ou répétés à l'une quelconque de ses obligations notamment visées par les présentes, ou de le clôturer. La Poste pourra également clôturer le Compte de l'Utilisateur en cas d'inactivité prolongée. Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Les éléments de preuve mentionnés à l'article Convention de preuve des présentes Conditions Générales d'Utilisation pourront être conservés en tant que de besoin par La Poste.

## **8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La Poste est et restera propriétaire de ses signes distinctifs, à savoir marques, logos, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine associés au Compte. La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **9. SOUS -TRAITANCE**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard de l'Utilisateur, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

## **10. NON RENONCIATION**

Le fait pour l'Utilisateur et/ou La Poste de ne pas se prévaloir d'un manquement par la Partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant des Conditions Générales d'Utilisation ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

## **11. PERMANENCE**

La nullité d'une clause quelconque des Conditions Générales d'Utilisation n'affecte pas la validité des autres clauses ; elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

## **12. NOTIFICATION**

Toute notification requise aux termes des Conditions Générales d'Utilisation devra être faite à l'autre Partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée :

- Pour La Poste : à l'adresse indiquée en tête des présentes
- Pour l'Utilisateur : à l'adresse indiquée lors de l'Inscription ou de l'utilisation d'un Service ou encore à toute autre adresse que l'une des Parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article.

Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette Partie.

### **13. CONVENTION DE PREUVE**

La Poste et/ou l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre de l'utilisation du Compte, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les Parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article. La Poste et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige :

- Les moyens d'identification (Identifiant, Mot de passe) liés au Compte utilisés dans le cadre des Services soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'identification qu'ils expriment.
- Les données de connexion relatives à des actions effectuées depuis l'un des Services de l'Utilisateur utilisant le Compte soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.
- Tout ou partie des informations issues du Compte lui soient présumées imputables.
- Les dates générées ou inscrites électroniquement de toute information ou décision soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.
- Les informations archivées dans le cadre de l'un des Services, les emails, les accusés de réception échangés soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

La preuve contraire peut être rapportée.

### **14. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

#### **14.1 Modalité de traitement des réclamations**

Toute personne peut formuler une réclamation de plusieurs manières :

- Au Service client par le biais de formulaires en ligne accessibles à partir de l'adresse : <https://aide.laposte.fr>
- Par téléphone en composant le :
  - Pour les Particuliers : le 09 69 399 111 (service gratuit + prix appel) hors jours fériés France métropolitaine.
  - Pour les Professionnels : le 09 69 321 321 (service gratuit + prix appel non surtaxé) hors jours fériés France métropolitaine

L'Utilisateur précisera le ou les adresses mails utilisés pour le ou les Comptes pour le(s)quel(s) l'Utilisateur réclame.

#### **14.2 Recours**

##### **14.2.1 Instance recours**

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale concernant les offres des produits ou services de La Poste et de ses filiales peuvent former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale. Ce recours sera traité par l'instance recours mise en place par La Poste.

- Tout Utilisateur qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale **en l'adressant à l'adresse mail suivante ou en appelant le 3631(service gratuit + prix appel) :**
  - [instance-recours.laposte@laposte.fr](mailto:instance-recours.laposte@laposte.fr) si son recours concerne un courrier
  - [screcours.clp@laposte.fr](mailto:screcours.clp@laposte.fr) si son recours concerne un colis.
- **Par courrier à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 La POSTE**

Le recours doit mentionner la référence de dossier figurant dans la réponse à la réclamation initiale.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste. La mise en œuvre de la procédure de recours interne ne suspend pas les délais de prescription applicables.

#### **14.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste**

Les litiges non résolus peuvent faire l'objet d'une saisine du Médiateur de la Consommation du Groupe la Poste si la réponse du Service Clients ne satisfait pas le réclamant ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation auprès du Service Clients. La saisine peut être introduite au choix :

- Sur le site internet du Médiateur <https://mediateur.grounelaposte.com/saisine>
- Par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation du Groupe La Poste, CP Y812, 5 rue du colonel Pierre AVIA, 75757 PARIS CEDEX 15

Le cas échéant, pour les contrats de vente ou de service en ligne, le réclamant peut recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges en utilisant le lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **15. RÈGLEMENT DES LITIGES - TRIBUNAL COMPÉTENT**

### **15.1 Litige concernant un particulier**

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou à l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur adressera en priorité à La Poste une réclamation dans les conditions de l'article 14.1 pour obtenir une solution amiable. Après avoir effectué cette démarche, l'Utilisateur a la possibilité de saisir le Service du Médiateur de La Poste, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 14.2, lequel est compétent pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. En cas de désaccord persistant, et à défaut d'accord amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents français.

### **15.2 Litige concernant un professionnel**

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les Parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. A défaut d'accord amiable, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SERA SEUL COMPÉTENT EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents de l'Utilisateur puissent mettre obstacle à l'application de la présente.

## **16. LOI APPLICABLE**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation, La Poste et l'Utilisateur reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.