

Conditions Générales d'Utilisation du Compte La Poste

Version du 28 mars 2019

La création du « Compte La Poste » (également appelé « Mon Compte » ou « Compte » dans le présent document) permet à l'Utilisateur de souscrire et d'accéder à un ensemble de services du Groupe La Poste au travers du même identifiant. Le Compte La Poste offre une navigation fluide et personnalisée entre les Services sur le web ou le mobile, tout en permettant de personnaliser l'accompagnement de l'Utilisateur dans ses différentes interactions avec La Poste : le facteur, le chargé de clientèle ou le conseiller service client sera en mesure de renseigner un Utilisateur sur un suivi de livraison, l'avancement du traitement d'une réclamation ou de le prévenir de l'arrivée à échéance de sa procuration par exemple.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les relations contractuelles entre La Poste et l'Utilisateur dans le cadre de la création et de l'utilisation du Compte.

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 : désigne toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique et ayant ouvert un Compte. L'Utilisateur peut-être :

- un particulier : personne physique utilisant son Compte à des fins non professionnelles ;
- un professionnel : personne physique, associée à une personne morale, et utilisant le Compte à des fins professionnelles.

Compte : désigne l'Identifiant, le Mot de passe, et l'ensemble des données personnelles et des préférences de l'Utilisateur, lui permettant :

- de bénéficier d'un Espace Client La Poste
- de souscrire et de se connecter en ligne aux autres services La Poste

Par ailleurs, les données du Compte permettent à La Poste de personnaliser 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) et tout éventuel avenant s'y rapportant.

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
- consulter le suivi de ses commandes, achats et transactions

Identifiant : désigne l'adresse email permettant à l'Utilisateur de s'identifier de manière unique.

Mot de passe : désigne le code confidentiel défini par l'Utilisateur, qui associé à son identifiant, lui permet d'accéder à son Compte.

Services : désigne l'ensemble des services du Groupe La Poste accessibles grâce à son Identifiant unique.

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.

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 qui devra les accepter afin de continuer à accéder et utiliser son Compte.

3 CREATION DU COMPTE

3.1 Création du Compte

La création du Compte est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation des Services. La création du Compte est validée lorsque l'Utilisateur a accepté les CGU.

L'Utilisateur doit jouir de sa pleine capacité juridique. Dès lors, les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle de leur représentant légal.

3.2 Informations à fournir

3.2.1 Identifiant et mot de passe

L'adresse email renseignée par l'Utilisateur lors de la création de son Compte lui servira d'Identifiant pour accéder audit Compte ; c'est également sur cette adresse que lui sera transmis toute notification (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 ;
- à assumer intégralement les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des Conditions Générales d'Utilisation sauf faute démontrée d'un tiers ;
- à informer sans délai La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

3.2.2 Données personnelles

L'Utilisateur doit renseigner les informations personnelles obligatoires nécessaires à son inscription. Il pourra, à tout moment, modifier les informations le concernant.

Lors de son Inscription, l'Utilisateur renseigne les champs nécessaires à la création de son Compte La Poste, intitulé « Mon Compte ».

Dans l'hypothèse où ledit formulaire serait pré-rempli, l'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des informations personnelles le concernant et à les valider ou le cas échéant à apporter les modifications et corrections utiles.

Lors de son inscription, l'Utilisateur pourra choisir de s'inscrire en tant que particulier ou professionnel.

S'il s'inscrit en tant que professionnel, il devra fournir des informations complémentaires telles que son numéro de SIRET. Ces informations complémentaires sont nécessaires afin d'activer l'ensemble des fonctionnalités associées.

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 Client.

Si ces informations devaient s'avérer fausses, incomplètes ou obsolètes, La Poste se réserve le droit de refuser l'Inscription et/ou l'accès au Compte conformément aux stipulations de l'article « Résiliation - Manquement - Suspension » des CGU.

4 DISPONIBILITE DU COMPTE ET DES SERVICES

Hors les cas de force majeure visés à l'article 7 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, et ce, 24/24 heures et 7/7 jours.

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 cocontractants.

5 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, en 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.

6 RESPONSABILITÉ

6.1 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.

6.2 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 8 « Résiliation - Manquement – Suspension » des CGU.

7 FORCE MAJEURE

La Poste ne saurait être tenue responsable de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de toute inexécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Services.

A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure et/ou de rétablir un accès, même dégradé, au Compte et aux Services.

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par La Poste pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de La Poste.

8 RÉSILIATION - MANQUEMENT - SUSPENSION

8.1 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://aide.laposte.fr) à partir de l'aide en ligne dans la rubrique Mon Compte : <https://aide.laposte.fr>.

La demande de clôture de Compte peut être formulée par les mêmes canaux que pour une réclamation, tel que stipulé au paragraphe 15.1 du présent document.

8.2 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 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. La Poste pourra également supprimer 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.

9 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Poste est et restera propriétaire de ses signes distinctifs, à savoir marques, 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.

10 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.

11 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.

12 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.

13 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.

14 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.

15 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

15.1 Modalité de traitement des réclamations

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut formuler une réclamation de plusieurs manières :

- au service client par le biais du formulaire en ligne accessible à partir de l'adresse : <https://www.laposte.fr/service-consommateurs/deposer-une-reclamation>
- à partir de l'aide en ligne : <https://aide.laposte.fr/contact.php>
- par téléphone en composant le :
 - Pour les professionnels : le 09 69 321 321 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h, horaire France métropolitaine, hors jours fériés France métropolitaine

- Pour les particuliers : le 09 69 399 111 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h, horaire France métropolitaine, hors jours fériés France métropolitaine.

15.2 Recours

15.2.1 Instances de recours internes

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 les instances de recours mises en place par La Poste.

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.

15.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste

Le Médiateur du Groupe La Poste est compétent pour tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé d'y recourir. Il n'est pas compétent pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant des offres commercialisées par le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste. Dans ce cadre, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (avocat, élu, autre médiateur...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi.

Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription applicables aux produits ou services concernés à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <https://mediateur.groupelaposte.com/>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur du groupe La Poste

CP D160

9 rue du Colonel Pierre Avia

75 757 PARIS CEDEX 15

16 RÈGLEMENT DES LITIGES – TRIBUNAL COMPÉTENT

16.1 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 15 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 15 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.

16.2 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 ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents de l'Utilisateur puissent mettre obstacle à l'application de la présente.

17 LOI APPLICABLE

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