

Conditions Générales d'Utilisation
Compte La Poste
Version du 24 octobre 2016

Afin de bénéficier de manière optimale de l'ensemble des Services de La Poste et de ses partenaires disponibles sur le web, le mobile ou les automates, il est nécessaire de créer un Compte qui sera utilisé pour s'authentifier sur ces Services.

Cette authentification permet d'être reconnu d'un Service à l'autre, de retrouver son historique et ses préférences, et de bénéficier du partage de l'information d'un Service à l'autre. Sur le web ou le mobile, elle permet une navigation fluide et personnalisée entre les Services.

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 d'un Compte La Poste.

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.

Adresse de courrier électronique (email) : désigne l'adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur lors de la phase de création de son Compte et sur laquelle lui sera transmis toute notification (alerte, avis de réception, information sur le Compte, etc.). Cette Adresse servira également d'Identifiant du Compte.

Compte ou **Compte La Poste** : désigne le compte individuel La Poste d'un Utilisateur, lui permettant d'accéder aux Services.

Conditions Générales d'Utilisation (ou « **CGU** ») : désignent les présentes CGU (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes), et tous éventuels avenants s'y rapportant.

Date d'Effet de l'Inscription : désigne la date à partir de laquelle la création de Compte est effective.

Identifiant : désigne l'Adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur.

Identification : désigne la procédure selon laquelle l'Utilisateur s'identifie pour accéder à son Compte.

Inscription : désigne la procédure qui permet à toute personne physique de saisir ses coordonnées personnelles et de créer un Compte.

Mot de passe : désigne une suite de caractères renseignée par l'Utilisateur, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel qui, associé à l'Identifiant, lui permet d'accéder à son Compte.

Services : désigne l'ensemble des produits et Services de La Poste et ses partenaires pour lesquels l'authentification est réalisée au travers des Identifiants et Mots de passe du Compte et accessible à partir :

- du site www.laposte.fr,
- de tout autre site de La Poste présentant les produits ou services de La Poste,
- des sites partenaires,
- des applications mobiles de La Poste ou de ses partenaires,

plus généralement des canaux mis à disposition par La Poste et ses partenaires (automates, bornes dédiées,).

Utilisateur : désigne une personne qui dispose d'un Compte. L'Utilisateur peut être :

- un particulier : personne physique utilisant son Compte à des fins non professionnelles,
- un professionnel : personne morale représentée par une personne physique habilitée à la représenter dans le cadre de l'ouverture et du fonctionnement d'un Compte La Poste utilisé à des fins professionnelles.

2. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

2.1. Acceptation des CGU

La création de Compte est soumise au respect des Conditions Générales d'Utilisation. L'acceptation des CGU est un préalable indispensable et obligatoire.

L'Utilisateur accepte sans réserve les présentes CGU en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation » du formulaire de création du Compte.

2.2. Modification des CGU

La Poste se réserve le droit d'apporter des modifications aux Conditions Générales d'Utilisation. 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 D'UN COMPTE LA POSTE

3.1. Création d'un Compte

La création d'un Compte est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation des Services. La création d'un Compte suppose que l'Utilisateur crée un Mot de passe strictement confidentiel. L'Utilisateur garde l'entière responsabilité des conséquences de la divulgation de son mot de passe.

L'Inscription est validée lorsque l'Utilisateur a accepté les CGU.

3.2 Informations à fournir

3.2.1. Informations sur le formulaire d'Inscription

Lors de son Inscription, l'Utilisateur renseigne les champs nécessaires à la création du 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 qu'Utilisateur professionnel, il devra fournir des informations complémentaires telles que le numéro de SIRET, le numéro de COCLICO, le numéro de TVA intracommunautaire de son entreprise ainsi que sa forme légale. Ces informations complémentaires sont nécessaires afin de créer le Compte et d'avoir accès à l'ensemble des Services.

L'Utilisateur professionnel garantit qu'il dispose de tous les pouvoirs afin d'agir au nom et pour le compte de la personne morale qu'il représente.

L'Utilisateur garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieurement en sa qualité d'Utilisateur.

L'Utilisateur est le seul responsable des conséquences d'informations personnelles erronées. 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.

La création de Compte est subordonnée aux conditions cumulatives suivantes :

- (i) 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 ;
- (ii) L'Utilisateur doit indiquer les informations obligatoires nécessaires à son inscription :
 - pour les particuliers : civilité, nom, prénom, adresse de courrier électronique et Mot de passe, adresse postale ;
 - pour les professionnels : civilité, nom, prénom, adresse de courrier électronique et Mot de passe, adresse postale professionnelle, numéro de SIRET, numéro de COCLICO, type de société (ou forme légale) et numéro de TVA intracommunautaire.

Ces informations pourront varier suivant que l'Utilisateur s'inscrit sur la Boutique des Professionnels accessible à l'adresse <https://pro.boutique.laposte.fr/> ou sur l'Espace Pro accessible à l'adresse <http://www.laposte.fr/professionnel/votre-espacepro/bienvenue> ou sur le site Côté Pro à l'adresse <https://cotepro.laposte.fr/>.

3.2.2. Modification des informations et changement de Mot de passe

L'Utilisateur pourra, à tout moment, modifier les informations le concernant depuis son Compte. En cas de changement de l'Adresse de courrier électronique, l'Identifiant et l'adresse de contact seront modifiés.

En cas de perte/oubli du Mot de passe, l'Utilisateur devra saisir son Adresse de courrier électronique dans le champ prévu à cet effet. Un courrier électronique lui sera alors envoyé à l'Adresse de courrier électronique indiquée pour créer son nouveau Mot de passe.

3.3. Confirmation de la création de Compte

Au terme de la procédure d'Inscription l'Utilisateur reçoit un courrier électronique lui confirmant la création de son Compte.

4. DISPONIBILITE DU COMPTE

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 ce, 24/24 heures et 7/7 jours.

Tout Utilisateur reconnaît être informé des limites de l'internet, de ses caractéristiques fonctionnelles et performances techniques, et de ses risques tels que notamment des risques d'interruption, des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, des risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

La Poste se réserve la faculté de suspendre l'accès au Compte 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. Le cas échéant, dès qu'elle aura connaissance des dates d'intervention programmées, La Poste s'engage à prévenir les Utilisateurs dans les meilleurs délais.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Compte sont et restent à la charge de l'Utilisateur.

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

Pour accéder à son Compte, l'Utilisateur doit s'identifier en utilisant son Identifiant et son Mot de passe. Ces éléments d'identification sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quelque tiers que ce soit et par quelque moyen que ce soit ;
- 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.

L'Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Compte 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 au Compte 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.

La Poste recommande à chaque Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires en matière de sécurité informatique (utilisation d'un anti-virus, d'un firewall, etc.) et de faire preuve de prudence et de bon sens lors de l'utilisation de ses Identifiants et Mots de passe.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Responsabilité de La Poste

La Poste ne pourra être tenue responsable des informations renseignées sur le Compte et de l'usage qui en est fait de son Compte par l'Utilisateur.

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 de 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 les Services avec son Compte ou en usurpant son identité.

6.2. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de ses éléments d'Identification.

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, la Poste 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 en relation avec la gestion ou le contrôle du Compte de l'Utilisateur;
- 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 9 « 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 : Désinscription – Clôture du Compte

Les modalités de désinscription au Compte par l'Utilisateur figurent sur le site laposte.fr à partir de l'aide en ligne dans la rubrique Votre espace La Poste > Gestion de compte. L'Utilisateur peut y accéder sur <https://aide.laposte.fr/?content=96>

8.2. Résiliation à l'initiative de La Poste

La Poste se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle 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.

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 et aux Services.

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. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

10.1. Principes généraux de collecte et de traitement des données

L'Utilisateur communique des données à caractère personnel le concernant lors de son Inscription aux Services, via le formulaire mis à disposition à cet effet, et ce, afin d'utiliser son Compte et bénéficier des Services. L'Utilisateur communique également des données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services afin de bénéficier de ces Services.

En particulier, les données à caractère personnel collectées sont utilisées notamment à des fins d'administration et de gestion technique du Compte et des Services, d'exécution des Services, de l'envoi d'offres personnalisées.

Les données à caractère personnel de L'Utilisateur sont destinées au personnel de La Poste et/ou de ses sous-traitants assurant la fourniture des Services et, le cas échéant, à ses partenaires. Certaines données à caractère personnel pourront également être accessibles à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur. La Poste pourrait également être amenée à communiquer ces données afin de répondre aux demandes des autorités habilitées (demande judiciaire ou administrative notamment).

En application de législation sur la protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de communication des données le concernant ainsi que d'un droit de rectification et de suppression des données qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

L'Utilisateur peut exercer ces droits comme expliqué sur l'aide en ligne du site laposte.fr dans la rubrique Votre espace La Poste > Gestion de compte. L'Utilisateur peut y accéder sur <https://aide.laposte.fr/?c=13>

L'Utilisateur dispose également d'un droit d'opposition au traitement des données le concernant, sous réserve de justifier d'un motif légitime.

10.2. Cookies

L'utilisation du Compte suppose l'inscription d'un cookie sur le terminal de l'Utilisateur à des fins d'authentification. Pour plus d'information, La Poste invite l'Utilisateur à consulter sa politique en matière de cookies à cette adresse <https://www.laposte.fr/particulier/information-sur-les-cookies>

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée au service clients par le biais du formulaire en ligne accessible à partir de l'adresse <http://aide.laposte.fr/contact.php>.

16. CONVENTION DE PREUVE

La Poste et/ou l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre de l'utilisation du Compte et des Services, 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 utilisant le Compte de l'Utilisateur 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 courriers électroniques, 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.

17. RÈGLEMENT DES LITIGES – TRIBUNAL COMPÉTENT

A défaut de règlement amiable et à l'exception des cas où cette clause est réputée non écrite en application de l'article 48 du Code de procédure civile, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation, la partie la plus diligente saisira les tribunaux compétents.

18. 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.

19. NOUS CONTACTER

Pour toute question concernant le Compte ou les Services, l'Utilisateur peut contacter le Service Clients aux coordonnées suivantes :

- Via le formulaire de contact accessible depuis l'adresse <http://aide.laposte.fr/contact.php>
- Par téléphone au 09 69 39 73 98