

Les conditions Générales de Vente de La Carte La Poste Caraïbes Mobile

autorisée (SPAM, Junk Mail, Chaîne de lettres...), de harceler de quelque manière que ce soit toute personne, de collecter, de stocker ou de diffuser des données personnelles de toute personne qui n'aurait pas préalablement et par écrit donné son accord.

Le Client s'engage à utiliser l'offre de Service, en ce y compris les options souscrites, conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée. Toute utilisation du Service non conforme à cet usage est strictement interdite.

Sont notamment interdites :

- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et privées notamment aux fins d'en faire commerce ;
- toute utilisation du Service à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications (SIMBOX) ;
- toute utilisation du Service à des fins de voix sur IP, Newsgroup, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- toute utilisation du Service à des fins de pratiquer le Peer-to-Peer (qu'il s'agisse d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit ;
- toute utilisation du Service à des fins de streaming vidéo/audio ;
- toute utilisation du Service en usage modem, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- toute utilisation ininterrompue du Service, par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, l'envoi en masse de communications, de façon automatisée ou non ;
- toute utilisation du Service en violation des droits de propriété (dont intellectuelle) d'un tiers ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service.

En cas d'usage interdit, abusif ou inapproprié du Service, OC se réserve le droit, après information préalable du Client par tout moyen, de suspendre puis de résilier le Service conformément aux articles 9 et 11 des présentes. L'attention du client est attirée sur le fait que certains terminaux de téléphonie mobile (ex : smartphones...) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être très élevé, en particulier en situation de roaming (ex : déplacement en France hexagonale ou à l'étranger). Il est de la responsabilité du Client d'activer ou de désactiver cette fonction de mise à jour.

9 - Suspension du Service

9.1 Le Service sera immédiatement suspendu en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité, d'utilisation frauduleuse ou tentative d'utilisation frauduleuse, d'utilisation anormale ou inappropriée du Service et/ou des services optionnels ainsi qu'en cas d'utilisation d'un téléphone mobile volé.

Le Service pourra être suspendu si le Client a omis de déclarer son identité en point de vente ou via le coupon réponse insérer dans la pochette La Poste Caraïbes Mobile « Le Pack Mobile » dans le délai de 15 jours à compter de son activation conformément à la demande ministérielle dans le cadre de la loi 91-646 du 10 juillet 1991 et à l'article L34-1-1 du Code des postes et communications électroniques.

9.2 Le Service est suspendu si le Client commet plus de 9 erreurs par an depuis l'activation de son compte prépayé à l'occasion de la composition d'un code de rechargement.

9.3 Le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la suspension ci-dessus pour appeler le Service Clients OC, s'identifier et bénéficier une seule fois d'une levée de suspension de sa carte.

A l'issue de ce second délai et à défaut d'identification du client, il sera procédé à la résiliation de la ligne.

9.4 La suspension et le rétablissement de la ligne donnera lieu à la perception de frais de remise en service au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

10 - Force majeure

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure. Les cas de force majeure sont ceux retenus par la Cour de Cassation ainsi que les cyclones, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence et aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, la force majeure En cas de force majeure dont la durée excéderait dix (10) jours, le Contrat peut être résilié par OC ou par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, y compris pendant la période initiale d'abonnement.

11 - Résiliation

11.1 Le Contrat peut être résilié de plein droit par OC, à tout moment, sans préavis et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- utilisation anormale ou frauduleuse du Service, manquement du Client à ses obligations essentielles telles que prévues à l'article 7 du présent Contrat, fausse déclaration du Client concernant le Contrat, défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours après la prise d'effet du Contrat ; toutefois, dans ces deux derniers cas, OC pourra accorder un délai au Client pour s'acquitter de ses obligations ;
- redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du Tribunal et sous réserve des dispositions légales ;
- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayants-droits du Client sont garants des sommes dues au titre du présent Contrat ;
- cession, location ou transfert de toute sorte du bénéficiaire du présent Contrat

sans l'accord préalable et écrit de OC conformément à l'article 7 ;

- cessation partielle ou totale de l'activité du Client notamment suivie d'une liquidation amiable.

11.2 Le Contrat peut être résilié par le Client ou OC, à tout moment, sans préavis et sans indemnisation, en cas de force majeure conformément à l'article 10.

11.3 En cas de résiliation du Contrat, OC se réserve la faculté de réattribuer le(s) numéro(s) d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

11.4 La résiliation du Contrat quelle qu'en soit la cause inclut la résiliation de plein droit de toutes les prestations optionnelles souscrites par le Client, et l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

12 - Informatique et Libertés – Annuaire

12.1 Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par OC sont traitées conformément à la loi en vigueur.

Les informations concernant les Clients et conservées par OC ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître à des fins légales ou d'exécution du Contrat. OC pourra également communiquer ces informations à ses prestataires aux fins, d'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre des activités d'OC. OC pourra utiliser ces informations, en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Sauf opposition expresse du Client faite dans les conditions mentionnées à l'article 14, OC pourra utiliser ces informations dans le cadre d'opération de marketing direct et ayant pour but d'informer ses Clients des offres de services et produits Orange, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique.

Les informations relatives aux Clients peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins des opérations mentionnées au présent article 14.

OC se réserve le droit, sous réserve du recueil du consentement préalable et express du Client (y compris donné verbalement), d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des personnes physiques ou morales pour des opérations commerciales et/ou de marketing direct, conjointes ou non à celles d'OC.

12.2 Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, tout Client peut demander à exercer son droit d'accès aux informations le concernant, obtenir à sa demande une copie des informations, et exercer le cas échéant, son droit de rectification, d'opposition, de suppression des informations le concernant notamment par lettre simple à l'adresse suivante : Orange Caraïbe – Service Clients - BP 2203 - 97196 Jarry cedex. Un lien sur le site Internet permet d'effectuer toute demande de rectification ou de suppression des informations collectées. Dans tous les cas, la demande sera prise en compte dans un délai de trente (30) jours.

En situation d'itinérance internationale, la collecte, le stockage, le traitement et le transfert des données de communications du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur sur le territoire français.

12.3 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, Service des consultations, TSA no 90003, 93588 Saint-Ouen Cedex.

12.4 Annuaire : le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques aux fins d'inscription et de parution dans les annuaires et services de renseignements édités et diffusés, sous la responsabilité de ces éditeurs, sur support papier et/ou électronique, avec ou sans recherche à partir du numéro de téléphone mobile, ou également à des fins de prospection directe.

Les données communiquées peuvent porter sur le numéro de téléphone mobile, la raison sociale, les noms, les prénoms, l'initiale seule du prénom (sous réserve d'homonymie), l'adresse postale, la profession ou l'activité, et l'adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques.

Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro de téléphone mobile (option « anti-annuaire inversé »).

Sauf accord express du Client, ces coordonnées ne peuvent pas être utilisées à des fins de prospection directe par des tiers. Elles seront traitées par OC conformément aux choix de parution exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du Contrat ou ultérieurement.

Le Client peut également à tout moment modifier ces éléments gratuitement, en s'adressant au Service Clients OC. OC transmettra ces modifications aux tiers auxquels elle les aura préalablement communiquées afin que ceux-ci les prennent en compte, sous leur responsabilité.

En cas de cession ou de transfert du Contrat à un tiers, de migration vers une autre offre, le Client ou le cessionnaire devra formuler une nouvelle demande d'inscription auprès du Service Clients OC. A défaut, et sans que la responsabilité d'OC ne puisse être recherchée de ce chef, les données relatives au Client seront supprimées de la liste tenue par OC et destinée aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

13 - Cas particulier des offres de services de communications illimitées

Lorsque de telles offres sont commercialisées, le tarif, les détails et les conditions de ces offres sont précisés dans les documents commerciaux y afférents et/ou dans la fiche tarifaire en vigueur ; toute utilisation d'une offre de communications illimitées vaut acceptation desdites conditions des offres ainsi que

des dispositions des présentes. Les communications illimitées (voix, data, SMS...) s'entendent de communications émises depuis la zone locale (sauf mention spécifique portée à l'offre) et hors n° spéciaux, surtaxés et n° courts. Pour l'offre La Poste Caraïbes Mobile « Le Pack Mobile », ces communications ne sont possibles que si le crédit de communications est positif. Les appels voix et SMS/MMS s'entendent entre personnes physiques pour un usage privé.

OC se réserve le droit en cas d'usage interdit d'une offre et/ou d'une option de services comprenant des communications illimitées, et après information préalable du Client par tout moyen, de suspendre puis de résilier l'offre ou l'option conformément aux articles 9 et 11 des présentes.

14 - Dispositions diverses

14.1. Les enregistrements électroniques des échanges et des transactions par le système d'information et/ou serveurs informatiques d'OC (et leur reproduction notamment sur support informatique) constituent la preuve, admissible en justice, des opérations effectuées par le Client et la justification de leur imputation au compte concerné. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des prestations n'est recevable au delà d'un an à compter du jour du paiement conformément à l'article L. 34-2 du Code des postes et communications électroniques. L'envoi par le Client ou OC d'une lettre, même simple, interrompt ladite prescription d'un (1) an.

14.2 Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Les nouvelles Conditions Générales annuleront et remplaceront les précédentes et sont disponibles auprès du Service Clients OC, et dans les bureaux de Poste

14.3 Règlement des litiges

OC et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients OC dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent en en-tête des présentes Conditions Générales. Cette réclamation sera traitée dans un délai d'un mois calendaire à compter de sa réception. S'il n'obtient pas de réponse dans le délai indiqué ou la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service Consommateurs d'OC par courrier à l'adresse suivante : Service Consommateurs Orange Caraïbe B.P. 2033 97191 Jarry cedex Guadeloupe, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations adressées au Service Consommateurs sont traitées dans un délai d'un mois calendaire à compter de leur réception.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le Médiateur des Communications Electroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

Le Médiateur des Communications Electroniques – B.P. 999 – 75829 Paris Cedex 17, ou via le site Internet du Médiateur.

14.4 Compétence juridictionnelle

Le Contrat est régi par le droit français.

Les tribunaux compétents sont ceux qui relèvent de la Cour d'appel de Paris nonobstant pluralité de défenseurs, appel en garantie ou procédure de référé, sauf en cas de litige avec les non commerçants pour lesquels les règles de compétences légales s'appliquent.

Découvrez le contrat de La Carte La Poste Caraïbes Mobile

Madame, Monsieur,

Vous venez d'acquérir le Pack Mobile avec l'offre La Carte La Poste Caraïbes Mobile. Merci pour votre confiance. Ce service est assuré par Orange Caraïbe, opérateur de téléphonie mobile aux Antilles et Guyane françaises, dont vous êtes désormais le client en acceptant ce contrat. Les agents de La Poste sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat de La Carte La Poste Caraïbes Mobile, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose l'offre ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale ou les SMS/MMS.

- Un service de suivi consommation disponible gratuitement en composant le # 123 # directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible.

Comment souscrire à l'offre?

Lors de la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité.

Votre durée d'engagement ?

La carte La Poste Caraïbes Mobile est sans engagement de durée et prend effet au jour de la mise en service de votre ligne.

Les tarifs ?

Une fiche tarifaire vous est remise lors de la souscription à l'offre. Elle est également disponible dans les bureaux de Poste. Vous serez préalablement informé de toute augmentation de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique. A tout moment, vous pourrez également obtenir la communication des tarifs en appelant votre Service Clients depuis votre mobile La Poste Caraïbes Mobile via le « 555 » ou à partir d'un téléphone fixe en composant le numéro « 0.810.500.555 » (Temps d'attente gratuit puis coût d'un appel local depuis la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy).

Les changements d'offres ?

Vous pouvez changer d'offre, sauf restriction éventuelle applicable à certaines offres. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Comment contacter le Service Clients Orange Caraïbe ?

A tout moment, si vous avez des questions sur votre contrat, le SAV... le Service Clients Orange Caraïbe est à votre disposition en composant le numéro « 555 » à partir de votre mobile La Poste Caraïbes Mobile (coût d'un appel local en zone locale) ou le « 123 » (serveur vocal gratuit) ou à partir d'un téléphone fixe en composant le numéro « 0.810.500.555 » (coût d'un appel local depuis un poste fixe). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez immédiatement votre Service Clients qui se chargera de mettre hors service votre ligne. Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec avis de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police.

Bienvenue !



LA POSTE
caraïbes
Mobile



LA POSTE
caraïbes
Mobile

