

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE

« PASSER L'EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE »

Version en vigueur au 06/06/2024

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation de LA POSTE, opérateur agréé par arrêté du ministère de l'intérieur (Place Beauvau 75 800 Paris Cedex 08) du 21 mai 2016 à l'organisation des épreuves théoriques du permis de conduire, Société Anonyme au capital de 5 857 785 892 euros, RCS Paris 356 000 000, dont le siège social est situé au 9, rue du Colonel Pierre Avia à Paris 75015, N° TVA intra-communautaire FR 39 356 000 000 (« La Poste »), définissent les conditions de souscription et d'utilisation du service PASSER L'EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE.

Nous vous remercions de bien vouloir les lire attentivement car celles-ci contiennent des informations importantes relatives à vos droits, recours et obligations. Ces conditions générales comportent notamment différentes limitations et exclusions, ainsi que des obligations relatives au respect des lois et réglementations applicables.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes et expressions ci-après ont la signification suivante :

Candidat(s) : désigne la (les) personne(s) individuelle(s), qu'elles soient ou non Cliente(s) de La Poste, candidate(s) à l'examen du code de la route et inscrite(s) à une ou plusieurs Session(s) via le Service.

Client : désigne la personne disposant de la pleine capacité juridique et ayant créé un Espace Client sur le Site Internet.

Client Professionnel : désigne un Client personne morale ou personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ayant créé un Espace Client.

Espace Client ou Espace : désigne l'espace en ligne accessible par le Client sur le Site Internet, à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe qui lui permet de fournir et de collecter des informations nécessaires au fonctionnement du Service. La création d'un Espace est une étape obligatoire, gratuite et préalable pour accéder au Service. La création de l'Espace est validée lorsque le Client a accepté les CGVU.

CGVU : désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du Service.

Epreuve Théorique : désigne indistinctement l'Epreuve Théorique Générale (ETG) ou l'Epreuve Théorique Moto (ETM) du permis de conduire.

Inscription(s) : désigne la réservation d'une place à une Session par un Client pour son propre compte et/ou pour le compte d'un ou de plusieurs Candidat(s).

NEPH : désigne le Numéro d'Enregistrement Préfectoral Harmonisé délivré par la préfecture lors de l'inscription du Candidat au passage de l'examen du permis de conduire.

Partie(s) : désigne ensemble ou séparément le Client et/ou et La Poste.

Règlement d'examen : désigne le règlement des Epreuves Théoriques fixé par le ministère de l'intérieur. Il figure en Annexe 1 des CGVU et est également disponible sur le Site Internet.

Service : désigne la prestation d'organisation d'une Epreuve Théorique du permis de conduire assurée par La Poste, objet des présentes CGVU.

Service Client : service accessible par courrier électronique aux adresses :

- lecode.candidat@laposte.fr ou
- lecode.pro@laposte.fr pour les Clients Professionnels.

Le Client a également la possibilité d'utiliser le formulaire de contact du Site internet, accessible à tout moment depuis la rubrique « Contactez-nous » en bas à droite de chaque page. Le Client peut enfin contacter le Service Client par téléphone au 0 806 800 882 (prix d'un appel local) selon les horaires d'ouverture.

Session(s) : désigne une ou plusieurs session(s) des Epreuves Théoriques à laquelle ou auxquelles le Client peut s'inscrire et/ou inscrire un ou plusieurs Candidat(s).

Site Collectif : désigne un site de La Poste pouvant accueillir simultanément plusieurs Candidats par Session.

Site Individuel : désigne un site de La Poste accueillant un seul Candidat par Session.

Site Internet : désigne le site Internet accessible à l'adresse URL : <https://www.laposte.fr/lecode>.

ARTICLE 2. OBJET

Les CGVU régissent l'ensemble des relations entre La Poste et le Client dans le cadre du Service « PASSER MON EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE ».

Les CGVU applicables sont celles en vigueur au jour de la souscription par le Client.

Toutefois, La Poste se réserve le droit d'apporter toute modification aux CGVU, en cas notamment d'évolution du Service.

ARTICLE 3. CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

3.1. Prérequis

Pour pouvoir être inscrit à une Session, le Candidat doit impérativement avoir effectué une demande de permis de conduire soit directement en ligne sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), soit par l'intermédiaire d'une école de conduite et disposer d'un NEPH.

Le NEPH fait l'objet d'un contrôle d'éligibilité par La Poste auprès des services du Ministère de l'Intérieur.

En cas d'inéligibilité, il appartient au Candidat de se rapprocher de sa préfecture ou, le cas échéant, de son auto-école.

Il est également rappelé que l'âge minimal pour la présentation aux Epreuves Théoriques est de :

- quinze ans pour les candidats au permis de conduire de la catégorie B dans le cadre de l'apprentissage anticipé de la conduite ;
- seize ans pour les candidats au permis de conduire des catégories A1 et B1 ;
- dix-sept ans pour les autres candidats au permis de conduire de la catégorie B ou les candidats au permis de conduire de la catégorie A2.

Le Candidat ne doit pas faire l'objet d'une interdiction de passer l'examen du permis de conduire, ou tout autre examen.

Lorsque le Client inscrit un Candidat tiers, il garantit être autorisé à le faire et que celui-ci remplit les conditions précisées ci-dessus.

3.2. Recherche

La Poste définit librement les dates et les horaires des Sessions et les Sites Individuels et Collectifs. Elle reste libre de les modifier à tout moment, sous réserve du respect de ses obligations en qualité

d'opérateur agréé auprès du ministère de l'Intérieur.

Le Client peut rechercher une ou plusieurs Session(s) pour un ou plusieurs Candidat(s).

3.3. Inscription d'un Candidat

Une fois le Site et la Session sélectionnés, le Client se connecte à son Espace en saisissant son adresse de courrier électronique et son mot de passe.

Pour une première inscription, le Client crée un Espace Client en saisissant son adresse de courrier électronique, son mot de passe et les informations personnelles demandées.

Le Client 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 SIRET.

Le Client s'engage à conserver son mot de passe secret et à informer La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de celui-ci. Le Client garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase de création de l'Espace, de souscription et que d'exécution du Service. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles. Si ces informations devaient s'avérer fausses ou obsolètes, La Poste se réserve le droit de refuser l'inscription et/ou l'accès à l'Espace conformément aux stipulations de l'article « résiliation - suspension ».

Afin de poursuivre à l'inscription, le Client remplit dans le formulaire les informations relatives au Candidat suivantes :

- Nom du Candidat ;
- Prénom du Candidat ;
- Adresse de courrier électronique ;
- Date de naissance du Candidat ;
- NEPH du Candidat.

Le Client déclare être autorisé à communiquer les informations relatives au Candidat à La Poste.

Le Client est seul responsable à l'égard de La Poste et des Candidats des informations communiquées à La Poste.

En cas d'information erronée et/ou incomplète, La Poste pourra refuser la réalisation du Service, et/ou résilier le contrat sans préavis ni indemnité.

Dans cette hypothèse, les sommes versées au titre de l'inscription à la Session ne seront pas remboursées.

L'Inscription d'un même Candidat à plusieurs Sessions est possible sauf dans les cas suivants :

- Un Candidat ne peut être inscrit à plusieurs Sessions qui se déroulent dans des lieux différents mais aux mêmes

- horaires
- Un Candidat ne peut être inscrit deux fois pour une même Session

Une fois le formulaire rempli, un récapitulatif d'Inscription est affiché.

Le récapitulatif indique pour quelle(s) catégorie(s) de permis le Candidat bénéficie d'une inscription valide auprès de l'ANTS :

- Soit ETG – catégories B, C, D, E,
- Soit ETM – catégorie A,
- Soit les deux : ETG et ETM.

Après avoir pris connaissance et accepté les CGVU, le Client règle la commande dans les conditions prévues à l'article « conditions financières » des CGVU.

Lorsque le Client n'est pas le Candidat, il déclare avoir informé le Candidat des dispositions des CGVU qui lui sont applicables.

A la suite du règlement, La Poste envoie au Candidat une confirmation d'Inscription accompagnée de la convocation par courrier électronique.

3.4 Spécificités pour les Candidats SNU

Le Candidat remplissant les conditions pour bénéficier d'un passage gratuit de l'ETG dans le cadre du service national universel (SNU) est informé que :

- La gratuité est valable pour un unique passage de l'ETG, catégorie B seulement, dans l'année qui suit la notification du droit SNU. Pour connaître l'échéance exacte, veuillez-vous référer à la date indiquée sur votre attestation, qui seule fait foi.
- Le droit SNU est considéré comme réservé au moment de la confirmation d'inscription. Si le Candidat souhaite changer d'opérateur agréé avant l'épreuve, il doit préalablement annuler sa première réservation.
- Le Candidat qui ne se présente pas, pour quelque cause que ce soit, le jour de l'épreuve alors qu'il a utilisé son droit SNU perd le bénéfice du droit SNU et ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnisation.

ARTICLE 4. PRIX ET MODES DE PAIEMENT

Le prix forfaitaire du Service est fixé par arrêté ministériel.

Le prix et les modes de paiement sont détaillés sur le Site Internet.

4.1. Paiement par carte bancaire ou assimilé

Le règlement s'effectue en ligne, sur une plateforme sécurisée, par carte bancaire.

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise La Poste à débiter sa carte du montant correspondant au prix de l'Inscription. À ce titre, le Client garantit être titulaire de la carte bancaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'Inscription effectuée. En cas de débit refusé, la vente est immédiatement résolue et l'Inscription annulée.

Une facture est envoyée par courrier électronique au Client et téléchargeable sur son Espace.

4.2. Transfert de paiement (pour les Clients Professionnels uniquement)

Après avoir sélectionné l'option « transfert de paiement », le Client professionnel est invité à saisir les adresses de courrier électronique des Candidats pour lesquels il a pré-réservé une Session.

Un email est ensuite envoyé à chacun des Candidats concernés et reprenant les informations suivantes : le détail de la pré-réservation (date, horaire et lieu de l'examen), un lien pour procéder à la finalisation de la réservation ainsi que le délai imparti (48h à compter de la pré-réservation effectuée par le Client Professionnel sur le Site Internet). Passé ce délai, le lien sera désactivé, la pré-réservation non réglée sera considérée comme invalidée et la place d'examen sera remise en vente.

En cliquant sur le lien, le Candidat effectue lui-même l'Inscription pour laquelle le Client Professionnel a effectué une pré-réservation. Il remplit les informations concernant la personne qui effectue le paiement (le payeur) et les informations concernant le Candidat (nom, prénom, NEPH, date de naissance). Un récapitulatif d'Inscription est affiché. Il règle le prix de la place d'examen dans conditions de l'article 4.1 après avoir pris connaissance et accepté les CGVU.

La Poste envoie à l'adresse de courrier électronique fournie par le Candidat une confirmation d'Inscription accompagnée de la convocation.

4.3. Paiement par prélèvement automatique (pour les Clients Professionnels uniquement)

Après avoir sélectionné l'option « mandat SEPA », le Client Professionnel complète le mandat de prélèvement SEPA et suit la procédure indiquée sur le Site Internet. Le prélèvement s'effectue le 1^{er} du mois suivant la date d'achat. Chaque Inscription ou série d'Inscriptions donne lieu à l'émission d'une facture, consultable dans l'Espace Client. Le Client

Professionnel s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement lors de chaque Inscription.

Le Client Professionnel s'engage à modifier sans délai son mandat de prélèvement SEPA en cas de modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé de compte, de changement d'établissement bancaire,...). Le Client Professionnel pourra modifier et/ou révoquer son mandat SEPA à partir du Site Internet, en suivant la procédure qui y sera indiquée.

4.4. Paiement par mandat administratif (pour les Clients Professionnels uniquement)

La Poste propose aux Clients Professionnels relevant de la comptabilité publique le règlement via le portail Chorus Pro. Pour connaître les modalités, nous vous invitons à contacter le Service Client.

4.5. Incident de paiement

En cas d'incident de paiement (rejet d'un prélèvement...), La Poste se réserve le droit de suspendre l'accès au service de réservation sans indemnité, après notification préalable au Client Professionnel par tout moyen. La régularisation des impayés permettra la reprise du service, sauf en cas de résiliation du Contrat par La Poste dans les conditions prévues à l'article 16 des CGV.

Conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce, tout retard de paiement d'un Client Professionnel donnera lieu, de plein droit et sans rappel, à l'application de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée ainsi qu'à l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement.

ARTICLE 5. CONFIRMATION D'INSCRIPTION

5.1 Validation d'inscription

L'Inscription à la Session n'est définitive que lorsque le paiement est validé. A défaut de validation du paiement, l'Inscription ne sera pas prise en compte. La confirmation de l'Inscription est adressée par courrier électronique au Client.

Une fois l'Inscription validée, La Poste adressera au Client par courrier électronique la convocation individuelle au nom du Candidat inscrit. Le(s) Candidat(s) inscrit(s) par un Client Professionnel recevront une copie de leur convocation individuelle par courrier électronique.

Il appartient au Client de remettre à chaque Candidat sa Convocation individuelle avant le déroulement de la Session. A défaut de présentation de sa convocation individuelle, La Poste pourra

refuser au Candidat l'accès à la Session. Dans cette hypothèse, les sommes versées au titre de l'Inscription à la Session ne seront pas remboursées.

5.2 Réserve de créneaux le jour-même

La Poste propose, dans certains de ses centres d'examens, la possibilité de réserver un examen pour le jour même.

Les centres d'examen offrant cette option, ainsi que les créneaux disponibles, sont indiqués sur notre site internet. Veuillez noter qu'une fois cette option sélectionnée, aucune annulation de la réservation ne sera acceptée.

ARTICLE 6. DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours qu'il peut exercer gratuitement et sans motif.

Toutefois, le Client est informé qu'il ne peut pas exercer son droit de rétractation lorsque la fourniture du Service a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

Le Client devra notifier à La Poste sa décision de rétractation au moyen du formulaire de rétractation ci-dessous ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse électronique suivante : lecode.candidat@laposte.fr.

Cette rétractation donne lieu au remboursement du prix de la Session, dans les conditions prévues à l'article « Remboursement à la suite d'une annulation » des CGVU.

Formulaire type de rétractation :

A l'attention de :

LA POSTE

9, rue du Colonel Pierre Avia à Paris 75015

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le service « PASSER L'EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE ».

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date de la Session :

Date de la commande :

NEPH du Candidat :

Date :

Les stipulations du présent article ne s'appliquent pas au Client Professionnel.

ARTICLE 7. DEROULEMENT DE L'EPREUVE ET OBLIGATIONS DU CANDIDAT

7.1. Remarque préalable : information du (des) Candidat(s) par le Client

Lorsque le Client inscrit un ou plusieurs Candidats tiers, il lui appartient de porter à la connaissance de ce (ou de ces) Candidat(s) les modalités de déroulement de l'épreuve, et notamment la liste des pièces d'identité acceptées, consultables sur le Site Internet.

Le Client est clairement informé que le non-respect par un Candidat des conditions prévues au titre du présent article autorise La Poste à refuser l'accès à la Session ou à exclure de la Session le Candidat concerné.

Dans cette hypothèse, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

7.2. Présentation du Candidat à la Session et Documents à fournir

Le Candidat devra se présenter à la date, au lieu et au plus tard **15 (quinze) minutes** avant l'heure précise de la Session, choisis par le Client et rappelés sur sa convocation individuelle.

Il devra impérativement présenter les documents suivants :

- sa convocation individuelle, imprimée sur papier ou sous format numérique,
- une pièce justificative d'identité figurant dans la liste fixée par l'arrêté du 23 décembre 2016. Il est rappelé que les Candidats doivent présenter l'original de leur pièce justificative d'identité. La copie papier ou sous format numérique n'est pas acceptée.

A défaut de présentation de ces documents, ou de respecter les date, lieu et heure de présentation à la Session, le Candidat se verra refuser l'accès à la Session et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

7.3. Modalités de déroulement des épreuves

La convocation individuelle rappelle pour quelle(s) catégorie(s) de permis le Candidat bénéficie d'une inscription valide auprès de l'ANTS :

- Soit ETG – catégories B, C, D, E,
- Soit ETM – catégorie A,
- Soit les deux : ETG et ETM. Dans ce dernier cas, le Candidat sélectionnera le jour J la catégorie qu'il présentera directement sur la tablette. Le Candidat est seul responsable de la catégorie

qu'il aura sélectionnée sur la tablette. En cas d'erreur, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Le déroulement de l'épreuve est soumis au Règlement d'examen émis par le ministère de l'Intérieur et figurant en Annexe 1 des CGVU.

Chaque Candidat est tenu de prendre connaissance du Règlement d'examen préalablement à la Session et de s'y conformer.

Il est rappelé aux Candidats qu'ils doivent présenter l'original de leur pièce d'identité.

Pendant sa présence sur le Site individuel ou Collectif, le Candidat est tenu de respecter les instructions et consignes communiquées par l'examineur de La Poste.

Les effets personnels des Candidats (incluant les éventuels objets connectés listés ci-après) devront être déposés, avant le début de l'épreuve, à l'endroit indiqué par l'examineur. En fonction de la configuration des lieux, le Candidat pourra conserver ses effets personnels à proximité sans entraver la circulation. Dans tous les cas, le Candidat s'interdit d'utiliser ses effets personnels durant l'épreuve.

Il est rappelé que pendant la durée de l'épreuve :

- aucune communication entre les Candidats ou entre le Candidat et une tierce personne autre que l'examineur n'est autorisée
- aucune aide extérieure n'est autorisée
- aucun document, quel que soit le support, ne doit être utilisé par les Candidats
- aucun objet, autre que la tablette tactile, ne doit être utilisé par les Candidats
- les Candidats doivent éteindre et ranger tous les objets connectés (Exemples : téléphone portable, montre connectée, tablette personnelle, écouteurs ou oreillettes personnels (sauf appareils auditifs pour personnes malentendantes), lecteurs MP3, baladeurs musique, liseuses, appareil photo etc.).

Tout non-respect du règlement d'examen et des règles rappelées ci-dessus entraînera l'exclusion définitive et sans recours du Candidat. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

7.4. Réclamations relatives au déroulement de l'épreuve

Dans l'hypothèse où le Candidat rencontrerait des problèmes, perturbations ou nuisances excessives (matériel défectueux, situation d'urgence...) perturbant le déroulement normal de l'épreuve, il en informe immédiatement l'examineur et ce avant la fin de l'épreuve.

Pour toute réclamation portant sur le déroulement de l'épreuve, le Candidat contacte le Service Client dans un délai de sept (7) jours

ouvrés suivant la date de l'épreuve. La réclamation devra être motivée et indiquer les informations suivantes : nom, prénom, email (ou éventuellement le numéro de téléphone), site, date et heure d'examen, et la description du problème rencontré.

Le Client a la possibilité, si la réponse du Service Client ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste – Case Postale D160 – 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.groupelaposte.com/>.

ARTICLE 8. PUBLICATION DES RESULTATS

Les résultats seront envoyés par courriel et disponibles sur l'Espace du Client dans un délai de soixante-douze heures maximum (week-end et jours fériés non inclus). Ce délai de 72 (soixante-douze) heures intègre un délai incompressible de 24 (vingt-quatre) heures après l'heure de passage de l'examen pour transmettre les réponses des candidats au ministère afin qu'elles soient corrigées.

Il appartient au Client de communiquer les Résultats au(x) Candidat(s) dont il a réalisé l'Inscription.

Il est rappelé que les résultats communiqués électroniquement ont valeur indicative, seule l'inscription des résultats au dossier du Candidat par le ministère de l'intérieur faisant foi.

ARTICLE 9. ANNULATION – REPORT

9.1. Modification et annulation d'une Inscription par le Client

Le Client peut modifier ou annuler une Inscription via le Site Internet, sans frais, jusqu'à 23h59 la veille de sa Session.

Passé ce délai, aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. L'annulation d'une Inscription peut être effectuée sur l'Espace en se rendant sur la page « Mes réservations ». Une fois l'annulation effectuée, le Client recevra un courrier électronique de confirmation.

En cas d'annulation, les sommes versées lors de l'Inscription seront remboursées dans les conditions spécifiées à l'article « 9.3 Remboursement à la suite d'une annulation » des CGVU.

9.2. Annulation ou report d'une Session par La Poste

Dans l'hypothèse où La Poste annulerait ou reporterait une Session, le Client en sera informé par courrier électronique et, le cas échéant, par téléphone. Il incombera au Client d'informer le ou les Candidat(s) concerné(s) dont il a réalisé l'Inscription.

Le Client aura le choix soit, de demander l'Inscription gratuite à une autre Session, soit de demander le remboursement des sommes

versées lors de l'Inscription. Les sommes versées lors de l'Inscription seront remboursées dans les conditions spécifiées à l'article 9.3 « Remboursement à la suite d'une annulation » des CGVU.

9.3. Remboursement à la suite d'une annulation

Lorsque l'annulation d'une Inscription est possible, le Client se voit rembourser le montant correspondant dans les 48 heures (hors weekend et jours fériés) suivant la confirmation de l'annulation par une opération de crédit sur le compte rattaché à la carte bancaire ayant servi au paiement de l'Inscription concernée.

Dans l'hypothèse où la carte bancaire ayant servi au paiement de l'Inscription ne serait plus valable à la date de l'annulation, le Client contacte le Service Client afin que ce dernier puisse procéder au remboursement par chèque.

ARTICLE 10. UTILISATION DU SITE INTERNET

10.1. Disponibilité du Site Internet

Pour bénéficier d'une utilisation optimale du Site Internet et accéder à certaines fonctionnalités, le Client doit disposer de la version la plus récente du navigateur utilisé.

Le Site Internet est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou survenance d'un événement hors du contrôle ou de la volonté de La Poste et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance et de mise à jour nécessaires au bon fonctionnement du Site Internet. Le Client est parfaitement informé que l'accès au Site Internet peut être suspendu à tout moment, sans préavis et sans qu'une quelconque indemnité ne soit due au Client, pour réaliser ces interventions de maintenance et de mise à jour.

Dans l'hypothèse où un dysfonctionnement ou une anomalie entraverait le bon fonctionnement du Site Internet ou du Service, La Poste s'engage à procéder aux opérations nécessaires au rétablissement du Service dans les meilleurs délais.

Pour toute difficulté liée à l'utilisation du Site Internet, le client peut contacter le Service Client. Tout problème lié à l'accès à Internet ou au matériel informatique du Client n'est pas couvert par cette assistance.

10.2. Sécurité

Le Client s'engage à préserver la confidentialité de ses données d'identification à son Espace et à prendre toutes les mesures pour qu'aucun tiers, en quelque qualité que ce soit, n'ait accès à ses données d'identification et ne puisse accéder irrégulièrement à tout ou partie du Service.

A cet effet, le Client est notamment invité à sécuriser l'accès à son Espace (suppression des cookies et de l'identification automatique,

utilisation d'un mot de passe sécurisé, etc.).

Le Client s'engage également à informer immédiatement La Poste de la perte, de l'accès par un tiers ou de la divulgation de ses données d'identification.

10.3. Evolution du Site Internet

La Poste se réserve la faculté de modifier, à tout moment, les caractéristiques et les fonctionnalités du Site Internet et de l'Espace. Le Client sera informé desdites évolutions par simple publication sur le Site Internet ou par tout autre moyen que La Poste jugera adéquat.

ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Le Site Internet, le Service et tous leurs contenus (comprenant l'ensemble des éléments accessibles à partir du Site Internet, du Service, notamment sous forme de textes, photos, images, sons, dessins, marques, progiciels, logiciels, charte graphique, données, bases de données et programmes téléchargeables, y compris la technologie logicielle et autre sous-jacente) (ci-après le « Contenu ») sont la propriété exclusive de La Poste et/ou de ses concédants et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

Le Client s'engage à ne pas stocker, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, le Contenu sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'un ou de plusieurs éléments tirés ou copiés ou réalisés à partir du Contenu, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

Le Client s'engage à respecter toutes les mentions relatives aux droits de propriété intellectuelle figurant sur le Site et/ou le Service et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

La Poste est et restera propriétaire de ses signes distinctifs, à savoir marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine figurant sur le Site Internet.

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.

ARTICLE 12. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage expressément :

- à n'utiliser rigoureusement le Site Internet et ses fonctionnalités, qu'à la seule fin de bénéficier du Service tel que décrit dans les présentes

- à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle détenus par La Poste présents sur son Site Internet, les éléments qui le composent et aux marques
- à ne pas reconstituer, tenter de reconstituer ou aider un tiers à reconstituer, à partir du Site Internet ou de l'un quelconque de ses éléments, une application ou un service visant à offrir directement ou indirectement, à titre gratuit ou onéreux, un service ou des fonctionnalités identiques ou similaires, en tout ou partie, au Site Internet et ou au Service
- à préserver la confidentialité de ses données d'identification et à prendre toutes les mesures pour qu'aucun tiers, en quelque qualité que ce soit, n'ait accès à ses données d'identification et ne puisse accéder irrégulièrement à tout ou partie du Service
- à informer immédiatement La Poste de la perte, de l'accès par un tiers ou de la divulgation de ses données d'identification.

Le respect par Le Client des obligations précisées ci-dessus constitue une condition substantielle sans laquelle La Poste n'aurait pas conclu le présent contrat. En conséquence, La Poste se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Service et au Site Internet, et à résilier immédiatement et sans avoir à respecter un quelconque préavis dès lors que le Client ne respecte pas tout ou partie des obligations précisées ci-dessus, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être dus à La Poste, ni toute autre voie de recours qui pourrait être exercée à l'encontre du Client.

ARTICLE 13. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'un service en ligne et, en particulier, reconnaître :

- qu'il a connaissance des aléas de la fourniture de services en ligne, en particulier au regard des temps de réponse
- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son terminal mobile et/ou de son réseau informatique, lui permettent l'accès et l'utilisation du Service
- qu'il reconnaît être seul responsable de ses accès au Site Internet et à son Espace
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels et/ou terminal mobile de la contamination par d'éventuels virus contractés par tout moyen électronique.

La Poste ne peut être responsable des retards, altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission des informations à partir du Site Internet ou de l'Espace lorsque ces événements résultent des réseaux de tiers ou d'une défaillance du Client. La Poste n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) de tiers, ni de toute modification, suspension ou interruption du Site Internet et de l'Espace qui seraient imputables au Client, au fait d'un tiers ou à un cas de force majeure.

La Poste exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers des données d'identification et de connexion du Client

dû à une négligence du Client ou au non-respect par ce dernier des consignes de sécurité prévues à l'article 10.2 des CGVU. La Poste n'est notamment pas responsable des dommages pouvant être causés du fait du paramétrage de l'ordinateur du Client lui permettant de s'identifier automatiquement et de laisser ainsi tout tiers utiliser le Site Internet avec son Espace Client ou en usurpant son identité.

La Poste ne pourra en outre être tenue responsable :

- des informations renseignées par le Client, ainsi que de leur appréciation par une quelconque administration ou juridiction
- d'éventuels dommages causés du fait d'informations ou de déclarations inexactes, incomplètes ou fausses renseignées par le Client
- de l'utilisation du Site Internet, de l'Espace ou du Service par le Client et/ou le Candidat de manière non conforme aux présentes CGVU et à la réglementation en vigueur
- de tout préjudice pouvant résulter, sauf s'il résulte directement d'une faute de La Poste, dont la preuve aura été rapportée :
 - d'une non-présentation d'un Candidat à une Session
 - d'un refus d'accès du Candidat à une Session en application des CGVU
 - de l'exclusion du Candidat d'une Session en application des CGVU et du Règlement ETG
- des dommages indirects pouvant être subis par le Client tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, et toute action dirigée contre le Client par un Candidat et/ou un tiers et les conséquences en résultant, qui pourraient résulter de l'utilisation du Site Internet ou du Service.
- En tout état de cause, de toute modification, suspension ou interruption du Service qui seraient imputables au Client, au fait d'un tiers ou à un cas de force majeure.

ARTICLE 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à les actualiser.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, les données du Client et du Candidat font l'objet d'un traitement informatique par La Poste 9, rue du colonel Pierre Avia 75015 Paris, responsable du traitement. Ce traitement est nécessaire au respect des dispositions prévues par le code de la route et est fondé sur le contrat lié à l'utilisation de l'Espace Client, sur l'intérêt légitime de La Poste ainsi que sur le consentement de la personne concernée quand il est nécessaire.

Les données personnelles sont traitées pour répondre aux finalités suivantes :

- L'exploitation du Site Internet et la souscription au Service ;

- Toute opération relative à la gestion de l'Espace (dont la gestion des Inscriptions et des paiements) ;
- L'édition de statistiques et la réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- L'information des Clients concernant les fonctionnalités actuelles ou à venir du Site Internet et/ou de l'Espace ;
- La prospection dans les conditions définies ci-dessous ;
- La gestion des demandes faites au Service Client ;
- La participation à des jeux-concours
- La lutte contre la fraude.

Quand un Client fournit des données personnelles concernant un Candidat, il en informe le Candidat et garantit La Poste avoir obtenu son accord exprès pour la transmission, le stockage et l'utilisation de ses données par La Poste pour les besoins de l'exécution du Service.

Les destinataires de ces données sont les services La Poste, les prestataires externes (hébergeur, Service Client, prestataire de paiement et, le cas échéant, gestionnaire indépendant d'avis clients) ainsi que l'autorité administrative compétente.

Le NEPH du Candidat et le résultat de l'épreuve ne sont conservés par La Poste que pendant le délai nécessaire à la fourniture du Service conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. En aucun cas, ils ne sont utilisés ou diffusés à un tiers autre que l'autorité administrative compétente.

Les données relatives à la carte de paiement ne sont conservées par La Poste que pendant le délai nécessaire à la réalisation de la transaction.

Les données du Client sont conservées pour une durée de cinq (5) ans, ou conformément aux obligations légales et aux durées de prescriptions applicables si elles sont plus longues.

En cas d'acceptation via une case à cocher au moment de la création de l'Espace Client, le Client pourra choisir de recevoir les offres commerciales par courrier, SMS ou e-mail de la part du Groupe La Poste. Les données sont alors conservées jusqu'à trois ans après la fin de la relation commerciale ou le dernier contact du Client.

Le Client et le Bénéficiaire disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, de limitation de traitement, de portabilité pour demander le transfert des données lorsque cela est possible et d'effacement des données les concernant. Ils peuvent donner des instructions sur le sort des données après leur décès et retirer, à tout moment, leur consentement à la prospection lorsque celui-ci a été préalablement donné. Ils peuvent exercer ces droits en précisant nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto de leur pièce d'identité :

- *soit par courrier à l'adresse :*
 - Docaposte
 - Passer l'examen du code de la route avec La Poste

- 4, rue Charles Cros - BP714
- 27400 Louviers
- *soit par email à*
l'adresse : lecode.candidat@laposte.fr ou
lecode.autoecole@laposte.fr (pour les Clients Professionnels)

En cas de question en lien avec la gestion de leurs données personnelles, ou de difficulté à ce sujet, le Client et le Candidat pourront contacter Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le Client et le Candidat ont également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétence. Le Client et le Candidat sont informés de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle ils peuvent s'inscrire sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

La responsabilité de La Poste et du Client ne peut être engagée en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Chaque Partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre Partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les Parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque Partie supporte la charge des frais qui en découlent.

ARTICLE 16. RESILIATION – SUSPENSION

16.1. Clôture de l'Espace Client

La demande de clôture de l'Espace peut être formulée sur les mêmes canaux que ceux indiqués pour une réclamation, telle que stipulée à l'article 19 des CGVU.

16.2. Résiliation à l'initiative de La Poste

La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire l'accès et l'usage de l'Espace pour des raisons liées à la sécurité du Client ou à un manquement de ce dernier à l'une de ses obligations visées aux présentes. La Poste pourra également supprimer l'Espace en cas d'inactivité prolongée.

Le Client bénéficie du Service sous réserve de respecter les CGVU, ainsi que toutes dispositions législatives ou réglementaires applicables. La Poste peut, à sa seule discrétion, suspendre l'accès à tout ou partie du Service et/ou prononcer la résiliation du contrat,

de plein droit et sans préavis, en cas de manquement du Client à ses obligations, de violation par le Client des droits qui lui sont concédés au titre des CGVU ou en cas d'intrusion ou d'atteinte à l'intégrité du Site Internet.

ARTICLE 17. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties entendent fixer, dans le cadre du Service et du Site Internet, les règles relatives aux preuves recevables entre elles 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.

Les Parties conviennent que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de La Poste dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves de communication et envois intervenus entre les parties en exécution des CGVU. En cas de conflit entre les registres informatisés et tout document sur support écrit ou fichier électronique du Client, il est expressément convenu que les registres informatisés de La Poste primeront sur lesdits documents du Client.

La preuve contraire peut être rapportée.

ARTICLE 18. DISPOSITIONS DIVERSES

Le contrat résultant de l'acceptation des CGVU et de la souscription du Service, y inclus les droits et obligations qui y sont stipulés, ne peut en aucun cas être cédé par le Client à un tiers sans l'accord express et préalable de La Poste.

Si une clause des CGVU se révélait nulle, les autres clauses ne seraient pas affectées par la nullité de la clause.

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un engagement ou d'une obligation de l'autre Partie ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'engagement ou à l'obligation en cause.

Les CGVU expriment l'intégralité de l'accord des Parties à la date à laquelle le Client accède au Service et l'utilise. Seules les CGVU lient les Parties et leur sont opposables. Tout autre document n'a qu'une valeur indicative et ne peut être opposé à La Poste.

ARTICLE 19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les CGVU sont entièrement régies par la loi française.

En cas de contestation sur l'application, l'interprétation ou l'exécution des CGVU, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Le Client pourra s'adresser au Service Client à l'adresse suivante: lecode.candidat@laposte.fr ou

lecode.autoecole@laposte.fr (pour les Clients Professionnels).

Pour toute réclamation portant sur le déroulement de l'épreuve, le Client suit la procédure prévue à l'article 7.4 des CGVU.

En outre, le Client a la possibilité, si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale D 160 - 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.groupelaposte.com/>, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes CGVU.

La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par le Client soit directement soit par un intermédiaire (avocat, autre médiateur...).

À défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français étant précisé que, pour le Client professionnel, le litige sera soumis au Tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de Paris.

ANNEXES

Annexe 1 : REGLEMENT ETG



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

REGLEMENT DE L'EXAMEN THEORIQUE GENERAL (ETG) DU PERMIS DE CONDUIRE

L'accès de la salle d'examen est exclusivement réservé aux candidats régulièrement convoqués, aux examinateurs et aux personnels de surveillance désignés par l'autorité administrative.

L'usage des téléphones portables et autres appareils électroniques est interdit.

Le port d'oreillettes ou d'écouteurs, autres que ceux fournis par l'organisateur, à l'exception des appareils électroniques correcteurs de surdité, est interdit. L'examineur peut demander aux candidats de bien vouloir dégager leurs oreilles.

Il est interdit aux candidats de communiquer entre eux, ou avec l'extérieur, sous quelque forme que ce soit.

Il est interdit d'utiliser des documents durant l'épreuve.

Les candidats ne peuvent commencer l'épreuve qu'après y avoir été autorisés par l'examineur.

Les candidats ne doivent pas, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de l'examineur, se déplacer, ni quitter la salle.

Tout candidat ne respectant pas ces consignes générales, ou dont le comportement perturberait le bon déroulement de l'épreuve, sera exclu immédiatement de la salle d'examen sans préjudice des éventuelles poursuites pénales qui pourraient être engagées à son encontre.

En cas de fraude avérée, l'épreuve est annulée et l'autorité organisatrice engage à l'encontre du candidat des poursuites pénales, conformément à la loi du 23 décembre 1901 réprimant les fraudes dans les examens et concours publics qui sanctionne de trois ans d'emprisonnement et de 9000€ d'amende quiconque se sera rendu coupable d'un délit de cette nature.

Pour contester le résultat de votre épreuve, il vous appartient de saisir le tribunal administratif du ressort de votre domicile dans un délai de deux mois à compter de sa notification.