

# Conditions Générales d'Utilisation

Version 7.3 - Le 1<sup>er</sup> juin 2021

Le Service L'Identité Numérique est accessible au travers d'une interface web depuis un navigateur mais aussi par le biais d'une application Mobile. Les fonctionnalités varient en fonction du média utilisé (web ou Application).

Le présent document vise à présenter les conditions dans lesquelles l'Utilisateur peut utiliser le Service L'Identité Numérique. Les termes précédés d'une majuscule renvoient aux définitions contenues à l'article 1 « Définitions ».

## 1. Définitions

**Application** : application éditée par La Poste, téléchargeable via un smartphone depuis les boutiques en ligne Google Play Store et Apple App Store permettant à l'Utilisateur d'accéder à tout ou partie du Service de L'Identité Numérique.

**Code SMS** : désigne le code alphanumérique et à usage unique transmis par La Poste via SMS au numéro de téléphone mobile communiqué par l'Utilisateur dans le cadre de son inscription aux fins de valider le numéro de mobile de l'Utilisateur du Service Identité Numérique.

**CGU** : désigne les présentes conditions générales d'utilisation des Services (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes conditions générales), toutes éventuelles conditions particulières indiquées par La Poste ainsi que leurs éventuels avenants.

**Contrat** : désigne les Conditions Générales (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes conditions générales) qui viennent en complément des CGU et toutes éventuelles conditions particulières indiquées par La Poste et tous éventuels avenants aux conditions générales/particulières.

**Mon Compte** : désigne le compte individuel La Poste d'un Utilisateur, lui permettant d'accéder à l'ensemble des Services La Poste compatibles dont l'Identité Numérique.

**Espace Personnel** : désigne l'espace du Site L'Identité Numérique réservé à l'Utilisateur contenant notamment ses informations personnelles et lui permettant de gérer le Service Identité Numérique.

**Identification** : désigne la procédure selon laquelle l'Utilisateur saisit ses Identifiants « Mon Compte » afin d'accéder au service de l'Identité Numérique ou à son compte sur un site Partenaire à partir du bouton de connexion de L'Identité Numérique.

**L'Identité Numérique** : désigne le service permettant à un Utilisateur de se connecter depuis son Application mobile à tous les services partenaires.

**Inscription** : désigne la procédure qui permet à toute personne éligible de saisir ses données personnelles en vue d'accéder au Service Identité Numérique et d'obtenir une Identité Numérique. L'Inscription au Service Identité Numérique n'est effective qu'une fois que l'ensemble des opérations de vérification en face à face a été effectué par La Poste.

**Mot de passe** : désigne le code choisi par l'Utilisateur, exclusif et confidentiel, d'une longueur de huit (8) à cent vingt-huit (128) caractères alphanumériques et/ou spéciaux qui, associé à l'Adresse de courrier électronique, est nécessaire à l'Utilisateur pour accéder au service de l'Identité Numérique.

**Nom d'Utilisateur** : désigne l'email choisi par l'Utilisateur et lui permettant d'accéder à son Espace Personnel L'Identité Numérique.

**Partenaire(s)** : désigne les sociétés liées contractuellement à La Poste, en relation avec l'utilisation d'Identité Numérique. Exemple : L'éditeur d'un site internet permettant à l'Utilisateur de s'identifier via son Identité Numérique est un Partenaire.

**Renouvellement** : désigne la procédure de validation d'une Identité Numérique qui a lieu cinq (5) ans après la création de l'Identité Numérique.

**Service de L'Identité Numérique ou Service** : désigne le service qui permet à un Utilisateur de créer, modifier, renouveler et supprimer une Identité Numérique délivrée et vérifiée en face à face par La Poste.

**Site** : désigne le site web sécurisé édité par La Poste permettant à un Utilisateur d'accéder à son Espace Personnel L'Identité Numérique et à tout ou partie du Service L'Identité Numérique.

**Utilisateur** : désigne une personne qui dispose d'un Compte. L'Utilisateur est nécessairement un particulier c'est-à-dire une personne physique utilisant son Compte à des fins non professionnelles. Cet Utilisateur est le détenteur d'un smartphone capable d'installer une Application mobile depuis les stores qui le proposent (App Store pour les détenteurs d'un Iphone et Google Play pour les détenteurs d'un smartphone Android).

## 2. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les relations contractuelles entre La Poste et l'Utilisateur concernant l'accès et l'utilisation du Service L'Identité Numérique.

À tout moment, La Poste se réserve le droit d'apporter des modifications au Service L'Identité Numérique et par conséquent aux présentes CGU. Toute modification entre en vigueur à compter de leur publication ou, le cas échéant, à toute autre date qui serait indiquée. La Poste fera en sorte de porter à la connaissance des Utilisateurs toute modification des CGU, il appartient toutefois à l'Utilisateur avant toute utilisation du Service L'Identité Numérique de se référer à la dernière version des CGU accessible à tout moment sur le Service L'Identité Numérique.

En cas de désaccord avec les nouvelles dispositions, l'Utilisateur s'engage à cesser toute utilisation du Service L'Identité Numérique et à supprimer son Identité Numérique.

## 3. Présentation de l'Identité Numérique

L'Identité Numérique est un service La Poste qui permet de créer une Identité Numérique certifiée utilisable en ligne ou en physique via une Application mobile sécurisée. Cette Identité Numérique servira à l'Utilisateur à simplifier et sécuriser ses démarches en ligne et en physique auprès de La Poste et des Partenaires (ex : accéder à son espace assurance maladie, déclarer ses impôts, commander sa carte grise, retirer un colis, et de nombreux autres services). Un Utilisateur ayant

une Identité Numérique La Poste dispose d'une identité numérique visant un niveau de garantie dit « substantiel » au sens du règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'Agence Nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information sera chargée de vérifier le bon respect des exigences applicables.

Dans le cadre du Service L'Identité Numérique, l'Utilisateur bénéficie de diverses fonctionnalités. Certaines de ces fonctionnalités ne sont accessibles qu'au travers de l'Application.

Lors de son Inscription, l'Utilisateur doit compléter le formulaire d'Inscription accessible sur le Site (dont notamment, la civilité, les nom et prénom, la date de naissance, l'Adresse de courrier électronique, l'adresse postale et le numéro de téléphone mobile, un Mot de passe, ...). L'Utilisateur peut également s'inscrire en Bureau de Poste avec l'aide d'un chargé de clientèle.

L'Utilisateur garantit que les informations qu'il transmet sont exactes, sincères et à jour. Si ces informations devaient s'avérer fausses, incomplètes ou obsolètes, La Poste se réserve le droit de refuser l'Inscription et/ou d'interrompre la fourniture du Service conformément aux stipulations de l'article 14 « Résiliation ». Dans l'hypothèse où l'Utilisateur disposerait d'un Compte La Poste, la procédure d'Inscription de l'Utilisateur sera facilitée par la présentation d'un formulaire pré-rempli. L'Utilisateur s'engage alors à prendre connaissance de ses informations personnelles, à les valider et si nécessaire à apporter les modifications et corrections nécessaires.

En cas de modification de ses coordonnées personnelles, l'Utilisateur s'engage à les mettre à jour sur sa page de gestion de profil de L'Identité Numérique.

En tout état de cause, quelles que soient les modalités d'Inscription de l'Utilisateur, les informations le concernant seront traitées conformément à la Charte Informatique et Libertés accessible directement depuis le Site L'Identité Numérique.

L'Utilisateur autorise le Service L'Identité Numérique à enregistrer et à transmettre aux sites Partenaires, par traitement informatique, les informations nécessaires à la reconnaissance et l'utilisation de son Identité Numérique sur les sites et les services desdits Partenaires.

Le Service de l'Identité Numérique est ouvert aux français majeurs possédant une pièce d'identité française éligible en cours de validité, un smartphone et un n° de mobile portant l'indicatif des pays étrangers et Outre-mer (DROM) suivants :

Algérie (+213)	Israël (+972)	Polynésie française (+689)
Allemagne (+49)	Italie (+39)	Portugal (+351)
Andorre (+376)	La Réunion (+262)	Royaume-Uni (+44)
Australie (+61)	Liban (+961)	Saint-Barthélemy (+590)
Belgique (+32)	Luxembourg (+352)	Saint-Martin (+590)
Brésil (+55)	Madagascar (+261)	Saint-Pierre et Miquelon (+508)
Canada (+1)	Maroc (+212)	Sénégal (+221)
Chili (+56)	Martinique (+596)	Singapour (+65)
Espagne (+34)	Mayotte (+262)	Suisse (+41)
Etats-Unis (+1)	Mexique (+52)	Terres australes et antarctiques françaises (+262)
France (+33)	Monaco (+377)	Territoires Palestiniens (+970)
Guadeloupe (+590)	Nouvelle-Calédonie (+687)	Thaïlande (+66)
Guyane (+594)	Pays-Bas (+31)	Wallis et Futuna (+681)

Il est également ouvert à tous les détenteurs d'un titre de séjour français qui possèdent un numéro de sécurité sociale français et dont la durée de validité est supérieure ou égale à 5 ans.

## 3.1 Création de L'Identité Numérique

La procédure de création comporte plusieurs étapes indissociables pour finaliser la procédure d'inscription ou de renouvellement d'une Identité Numérique :

- **Vérification de l'Adresse de courrier électronique**

Lors de l'inscription de l'Utilisateur au Service de L'Identité Numérique en vue de créer une Identité Numérique, La Poste vérifie l'Adresse de courrier électronique saisie par l'Utilisateur en envoyant un courrier électronique de notification de l'inscription contenant un lien vers une page lui permettant de poursuivre son inscription. L'Utilisateur dispose d'un délai de sept (7) jours pour confirmer son Inscription en activant ce lien.

Une fois sur la page correspondante, le Service demande à l'Utilisateur de se connecter au Site en se connectant à l'aide de son Adresse de courrier électronique et du Mot de passe qu'il a préalablement renseigné. L'Espace Personnel est alors temporairement activé.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'a pas confirmé son Inscription ou n'aurait pas reçu cette notification sur l'Adresse de courrier électronique communiquée dans la période de sept (7) jours susvisée, le lien n'est plus actif et l'Utilisateur est invité à se renvoyer un lien lors de sa reconnexion sur le Site.

- **Scan de la Pièce d'Identité**

Une fois son adresse de courrier électronique validée, l'Utilisateur est invité à scanner sa pièce d'identité et à la télécharger sur le Site. L'Utilisateur choisit de télécharger sa carte d'identité nationale, ou son passeport ou son titre de séjour.

Si l'Utilisateur se rend sur le Site de L'Identité Numérique depuis son smartphone, il peut prendre une photo de sa pièce d'identité pour la télécharger directement.

Si l'Utilisateur fait son inscription en bureau de Poste, c'est le chargé de clientèle qui scannera sa pièce d'identité.

Une fois téléchargée, la pièce est analysée au moyen d'un scan d'authentification, les informations sont alors retranscrites sur le site ou le Smarteo du chargé de clientèle et l'Utilisateur est invité à les vérifier, les modifier si nécessaire, les compléter et les valider. L'Utilisateur est tenu de vérifier ses informations scrupuleusement avant leur validation afin qu'elles correspondent parfaitement à celles figurant sur sa pièce d'identité. Les informations validées seront vérifiées lors de sa vérification en face à face ultérieure. Dans le cas où les informations figurant sur le Site ou le Smarteo et celles figurant sur la pièce d'identité ne seraient pas totalement concordantes, la création d'une Identité Numérique sera refusée. Après l'étape de validation des informations de sa pièce d'identité, l'Utilisateur ne pourra plus les modifier.

Le Service de L'Identité Numérique ne conserve pas le fichier téléchargé de la pièce d'identité de l'Utilisateur et ne conserve exclusivement que les 4 derniers caractères du numéro de la pièce aux seules fins d'authentification de l'Utilisateur.

- **Vérification du numéro de téléphone mobile**

Afin de finaliser son inscription sur le Site L'Identité Numérique ou en bureau de Poste, l'Utilisateur doit confirmer le numéro de téléphone mobile saisi dans le formulaire d'inscription. Pour ce faire, La Poste lui adresse alors un Code SMS. L'Utilisateur dispose

d'un délai de sept (7) jours pour saisir le Code SMS dans l'espace dédié de son Espace Personnel.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas reçu le Code SMS, il peut demander l'envoi d'un nouveau SMS à partir de son Espace Personnel ou via le Service Clients.

Une fois cette étape terminée, l'inscription est finalisée. Toutefois, L'Identité Numérique ne sera validée qu'à l'issue de l'étape de vérification en face à face détaillée ci-après.

- **Vérification de l'identité**

La vérification des informations fournies par l'Utilisateur lors de son Inscription en bureau de poste est réalisée en direct avec le chargé de clientèle.

La vérification des informations fournies par l'Utilisateur lors de son Inscription sur le Site est réalisée soit en face à face (à domicile ou en bureau de Poste), soit 100% en ligne.

Vérification en face à face :

- A domicile :

- Lors du passage du facteur à l'adresse indiquée par l'Utilisateur à la date convenue avec ce dernier conformément au rendez-vous qui aura été pris en ligne sur le Site dans le cadre de la procédure d'Inscription ; le jour choisi, le facteur se présente à l'adresse indiquée par l'Utilisateur lors de l'Inscription et sur présentation de la pièce d'identité de l'Utilisateur utilisée sur le Site. Il procède à la comparaison des informations scannées et saisies lors de l'Inscription avec celles figurant sur la pièce d'identité. Dès lors que les informations sont identiques, le facteur reporte la date de passage, le type et le numéro de pièce d'identité de l'Utilisateur. L'adresse indiquée par l'Utilisateur pour réaliser la vérification peut être celle de n'importe quel domicile de particulier situé en France (ex : domicile d'un ami, d'un parent, etc.). En revanche cette adresse ne doit être une adresse professionnelle ou un établissement dans lequel le facteur n'a pas un accès direct à l'Utilisateur (ex : hôpitaux, immeubles de bureaux, etc.).

L'Utilisateur doit être présent lors du rendez-vous, un mandat ne pouvant être donné à un tiers pour le représenter. Il appartient à l'Utilisateur de se conformer au rendez-vous pris et en cas d'absence de prendre un nouveau rendez-vous avec le facteur en se connectant sur le Site. Il est précisé que L'Identité Numérique ne peut en aucun cas être validée et mise en service tant que cette dernière étape n'a pas été réalisée ; Le second rendez-vous doit être pris dans un délai maximum de quinze jours (15) calendaires à compter de la date de passage du facteur. A l'issue de ce délai, l'Utilisateur pourra prendre de nouveau rendez-vous depuis son Espace Personnel L'Identité Numérique. Il peut également y modifier la date de son rendez-vous jusqu'à la veille de son rendez-vous.

- En bureau de Poste :

- L'Utilisateur dispose d'un délai de quinze (15) jours pour vérifier son Identité Numérique auprès d'un chargé de clientèle. L'Utilisateur n'a pas à prendre rendez-vous, il doit juste penser à présenter la pièce d'identité utilisée sur le Site. De la même manière que le facteur, le chargé de Clientèle procède à la comparaison des informations scannées et saisies lors de l'Inscription avec celles figurant sur la pièce d'identité.

Suite à cette vérification en face à face, La Poste adresse à l'Utilisateur un courrier électronique afin de l'informer de la validation de son Identité Numérique.

#### Vérification 100% en ligne :

Si l'Utilisateur décide de recourir à une vérification en ligne, ce dernier recevra une lettre recommandée électronique envoyée par notre partenaire AR24.

Celle-ci permettra à l'Utilisateur d'accéder au site d'AR24 et de procéder à la vérification de son identité via un système reconnaissance faciale grâce à la caméra de son ordinateur ou de son smartphone et à la pièce d'identité utilisée lors de son inscription à L'Identité Numérique.

Ce procédé nécessite donc que l'Utilisateur dispose d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone ou d'un smartphone. Par ailleurs L'Utilisateur doit donner son accord à la réception d'une lettre recommandée électronique et accepter les conditions d'utilisation de notre partenaire AR24.

Pour vérifier son identité l'Utilisateur doit ouvrir l'email reçu de la part d'AR24 puis cliquer sur « lire mon courrier » pour ouvrir sa lettre recommandée électronique. Il est alors redirigé sur le site d'AR24, puis il doit sélectionner le mode « Identification visuelle » puis cliquer sur « Lancer la vérification visuelle » et suivre la procédure décrite par AR24 pour vérifier son identité en ligne :

- Télécharger ou scanner sa pièce d'identité française en cours de validité,
- Faire vérifier son identité via reconnaissance faciale avec sa caméra,

Une fois son identité vérifiée, l'Utilisateur est notifié par email de la part d'AR24, l'Utilisateur doit ensuite récupérer son code d'activation à 6 chiffres inscrit dans la lettre recommandée électronique qui lui a été adressée. Il peut également le récupérer via le sms envoyé de la part de L'Identité Numérique La Poste.

Enfin l'Utilisateur doit télécharger l'application L'Identité Numérique et y saisir son code d'activation et définir son code secret pour activer son Identité Numérique

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'aurait pas respecté une des procédures ou un des délais susvisés, sa demande d'Inscription est annulée et s'il souhaite obtenir une Identité Numérique, il doit effectuer une nouvelle Inscription.

## **3.2 Association à l'Application Mobile et activation**

Après avoir créé et vérifié son Identité Numérique, l'Utilisateur pourra l'associer à l'Application mobile sécurisée pour smartphone disponible pour Android et IOS. Il devra ensuite choisir son code secret. Son Identité Numérique sera alors activée. L'Application sert à valider chacun des usages de l'Utilisateur sur les services compatibles en authentifiant son identité. L'Application permet à l'Utilisateur de se voir proposer des actions en fonction de ses usages.

L'Utilisateur peut gérer ses notifications dans les paramètres de l'Application.

## **3.3 Renouvellement**

La durée de validité d'une Identité Numérique est de cinq (5) ans. Une procédure sera mise en place pour faciliter le renouvellement de L'Identité Numérique.

## 3.4 Suppression

L'Utilisateur qui souhaite supprimer son Identité Numérique doit se connecter à son [Espace Personnel](#) et cliquer sur le bouton « Suppression de votre Identité Numérique ». Une fenêtre s'ouvre afin de demander à l'Utilisateur de confirmer son choix et saisir les 4 derniers caractères de la pièce d'identité utilisée lors de son inscription. En confirmant, L'Identité Numérique de l'Utilisateur est définitivement supprimée et ce dernier ne peut plus se connecter à son Espace Personnel ni aux Sites Partenaires via L'Identité Numérique.

Si l'Utilisateur ne dispose pas des 4 derniers caractères du numéro de la pièce d'identité utilisée lors de son inscription à L'Identité Numérique, il peut faire sa demande de suppression par formulaire auprès du Service Clients en précisant qu'il est dans l'impossibilité de procéder à la suppression de son Identité Numérique sur son Espace Personnel :

<https://lidentitenumérique.laposte.fr/nous-contacter>.

## 4. Conditions d'inscription

L'inscription au Service L'Identité Numérique est gratuite et nécessite l'acceptation expresse des CGU de L'Identité Numérique et des CGU de « Mon Compte » de La Poste, quel que soit le terminal utilisé (ordinateur, tablette, smartphone...). En effet, en souscrivant au Service L'Identité Numérique, l'Utilisateur crée « Mon Compte » qui permettra notamment de se connecter à tous les services de La Poste avec le même couple identifiant / mot de passe.

L'inscription et l'utilisation du Service L'Identité Numérique nécessitent de bénéficier de sa pleine capacité juridique. Dès lors, les mineurs de moins de 18 ans ne peuvent pas souscrire au Service de L'Identité Numérique.

### 4.1 Informations à fournir sur le formulaire d'inscription

Les informations à fournir par l'Utilisateur sur le formulaire d'inscription doivent être exactes, sincères et à jour. L'Utilisateur s'engage, à ce titre, à notifier à La Poste toute modification affectant ses informations, que ce soit en ligne ou via le Service Clients. Pour certaines modifications, l'Utilisateur devra effectuer une demande auprès du Service Clients.

L'Utilisateur est seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles et reconnaît expressément que la responsabilité de La Poste ne saurait être engagée en cas de déclarations mensongères concernant son Identité.

### 4.2 Pièces d'identité acceptées pour l'Inscription

Seuls certains types de pièces d'identité sont acceptés dans le cadre de la création d'une Identité Numérique :

- [Carte nationale d'identité française](#)  
Important : La durée de validité des cartes nationales d'identité a été allongée de 5 ans. Elle est désormais valable 15 ans au lieu de 10 ans. Pour les cartes délivrées entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013, la date d'expiration est donc différente de celle inscrite sur la carte : par exemple, si votre carte d'identité a été délivrée le 4 février 2007, sa date d'expiration effective n'est pas le 5 février 2017 mais le 5 février 2022. Nous avons pris en compte cette règle et sommes en mesure de gérer ce cas particulier.

- [Passeport français](#)
- [Titre de séjour français ayant une durée de validité supérieure ou égale à 5 ans](#)

### **4.3 Accès au Service L'Identité Numérique**

L'accès au Service L'Identité Numérique est protégé par un couple identifiant / mot de passe. Il appartient à l'Utilisateur de choisir un mot de passe suffisamment robuste afin d'éviter tout accès frauduleux au Service L'Identité Numérique.

A des fins de sécurité, il pourra être demandé à l'Utilisateur de se ré-authentifier sur le Service L'Identité Numérique à l'aide de son couple identifiant / mot de passe ou de s'authentifier sur les sites Partenaires à l'aide des notifications de l'Application qui apparaîtront à chaque tentative de connexion.

Dans le cas de l'Application, l'authentification est réalisée par la saisie d'un code à quatre (4) chiffres choisi par l'Utilisateur lors de sa première connexion. Il peut ensuite, en fonction des terminaux, être lié à une empreinte digitale de l'Utilisateur lui permettant de ne pas avoir à saisir le code. Dans ce cas, l'Utilisateur est informé que l'authentification est réalisée directement sur son terminal et que La Poste ne se voit communiquer aucune donnée biométrique. Cette fonctionnalité n'étant pas sous le contrôle de la Poste, l'Utilisateur reste seul responsable du choix d'y recourir ou non. La Poste ne saurait aucunement être tenue responsable en cas de dysfonctionnements ou failles affectant ce mode d'authentification.

## **5. Prix**

Le Service L'Identité Numérique est gratuit.

## **6. Utilisation du service**

Pour accéder à son Espace Personnel, l'Utilisateur doit utiliser ses Identifiants « Mon compte », il doit garder ses Identifiants strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quel que tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ;
- à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Espace Personnel Identité Numérique ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes, sauf en cas de fraude d'un tiers dûment prouvée ;
- à informer sans délais La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

L'Utilisateur reconnaît que le Service de L'Identité Numérique est un service à usage uniquement personnel et que toute utilisation dudit service est effectuée sous sa pleine et entière responsabilité.

Si l'Utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du Service Identité Numérique, il s'engage à en informer le Service Clients, dont les coordonnées figurent à l'article 15 des CGU, sans délai. En cas de perte de son Mot de passe, l'Utilisateur dispose de la possibilité de cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ». Le Service L'Identité Numérique lui enverra alors sur son Adresse de courrier électronique un lien vers une page de réinitialisation du mot de passe.

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 du Service de L'Identité Numérique.

La Poste se réserve la faculté de suspendre l'accès au Site et au Service de L'Identité Numérique lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'en affecter le fonctionnement ou l'intégrité le nécessite ou pour des raisons de maintenance, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Le cas échéant, dès qu'elle aura connaissance des dates d'interventions programmées, La Poste s'engage à prévenir les Utilisateurs dans les meilleurs délais, sur la page d'accueil du Site L'Identité Numérique ou par tout autre procédé à sa convenance. Cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité de La Poste et n'ouvre droit à aucune indemnité.

Chaque Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du Site.

L'Utilisateur s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et ce, dès qu'il en a connaissance.

## **6.1 Fonctionnement du Service de L'Identité Numérique**

Après avoir créé et vérifié son Identité Numérique, l'Utilisateur l'associe à l'Application mobile sécurisée. Cette application sert à s'identifier et prouver l'identité de l'Utilisateur auprès des services de La Poste, de ses filiales et de ses partenaires sur internet ou face à une personne physique.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que son Identité Numérique puisse être utilisée par les services de La Poste, de ses filiales et de ses Partenaires et, à cet effet, s'engage à ce que les attributs de son Identité Numérique demeurent exacts et à jour.

## **6.2 Modification des attributs de L'Identité Numérique**

Sous réserve du respect des dispositions figurant dans le présent article, l'Utilisateur dispose de la faculté de modifier certaines informations personnelles déclarées lors de son Inscription et composant son Identité Numérique à partir de l'onglet « modifier » figurant dans son Espace Personnel.

- Changement d'état civil et d'adresse postale :

Toute modification de l'état civil est considérée comme un renouvellement de L'Identité Numérique et fait l'objet de la procédure de renouvellement décrite à l'article 3 ci-avant. Il appartient à l'Utilisateur de procéder aux modifications nécessaires et à solliciter les rendez-vous permettant à La Poste de délivrer une Identité Numérique en relation avec les changements d'état civil.

- Changement d'adresse de courrier électronique :

Pour toute modification de l'Adresse de courrier électronique La Poste transmet un mail à la nouvelle Adresse de courrier électronique déclarée par l'Utilisateur. Ce mail contient un lien

de validation valable pendant une période de sept (7) jours. L'Utilisateur doit cliquer sur le lien afin que le changement d'Adresse de courrier électronique soit effectif. Pendant ce délai de sept (7) jours et, à tout le moins, au-delà, en l'absence de validation de l'Utilisateur, la demande de modification de l'Adresse de courrier électronique n'est pas prise en compte.

- Changement du Mot de passe

L'Utilisateur peut changer son Mot de passe directement dans le formulaire de modification accessible dans son Espace Personnel Identité Numérique.

## **7. Usages de L'Identité Numérique par les services partenaires**

L'Identité Numérique de l'Utilisateur permet de lier son Identité Numérique aux services des Partenaires. Pour ce faire, il dispose de différentes méthodes détaillées dans la rubrique « Besoin d'Aide » du Site ou, le cas échéant, sur le site Partenaire. Une fois le compte Identité Numérique et le compte Partenaire rapprochés, l'Utilisateur souhaitant utiliser son Identité Numérique doit s'identifier en utilisant ses Identifiants Compte La Poste dans l'espace de connexion Identité Numérique affiché sur le Site Partenaire ou en utilisant son QR code dans le monde physique. Une fois connecté, une notification est envoyée sur le smartphone de l'Utilisateur pour confirmer son Identité. L'Utilisateur ouvre alors l'Application L'Identité Numérique et doit entrer son code de sécurité à (4) quatre chiffres ou utiliser son empreinte digitale afin de s'authentifier.

Afin de bénéficier de la connexion de son Identité Numérique sur un site Partenaire l'Utilisateur doit ensuite donner au Service Identité Numérique l'autorisation de communiquer les informations préenregistrées sur le Site L'Identité Numérique nécessaires à l'utilisation du service du Partenaire.

L'Utilisateur dispose de la faculté de dissocier à tout moment son compte Identité Numérique et son compte du site Partenaire à partir de son espace de gestion de compte Identité Numérique. En cas de suppression de son Identité Numérique dans les conditions détaillées à l'article 3.4 des présentes, l'Identité Numérique de l'Utilisateur et les comptes sur les sites Partenaire sont automatiquement dissociés.

Les conditions applicables à l'accès, à la fourniture et à l'utilisation de ces informations et services ainsi que leur prix et modalités de paiement relatives aux applications Partenaires sont celles fixées par les Partenaires telles que fournies par lesdits Partenaires en ligne ou par tout autre moyen.

La Poste reste étrangère à toute relation contractuelle qui pourrait être nouée entre l'Utilisateur et tout Partenaire, y compris si cette relation contractuelle est nouée via le Site. En aucun cas La Poste n'intervient, de quelque façon que ce soit, dans les relations contractuelles qui peuvent se nouer entre les Utilisateurs d'une part et les Partenaires d'autre part.

L'Utilisateur garantit La Poste contre tout acte dommageable qu'il commettrait à l'égard d'un Partenaire, y compris en cas d'inexécution d'obligations contractuelles souscrites envers un Partenaire.

## **8. Droits de propriété intellectuelle**

Le Site, l'Application (comprenant l'ensemble des informations accessibles, notamment sous forme de textes, photos, images, sons, données, bases de données et programmes téléchargeables, y compris la technologie logicielle et autre sous-jacente) et les Services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

L'Utilisateur ne peut en aucun cas 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, les éléments du Site et/ou de l'Application et/ou des Services sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données tirées ou copiées ou faites à partir du contenu du Site et/ou de l'Application et/ou des Services, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

- Les Marques

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

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant au Groupe La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **9. Accès et disponibilité du site, de l'application et du service l'Identité Numérique**

Hors les cas de force majeure visés aux présentes, La Poste s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à assurer la disponibilité et l'accessibilité au Site, à l'Application et au Service L'Identité Numérique, et ce, 24/24 heures et 7/7 jours. Néanmoins, les opérations de tests, contrôle et/ou maintenance ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées par La Poste à tout moment. La Poste s'efforce de prévenir, dans la mesure du possible, de la survenance d'une telle opération. La Poste ne saurait être tenue responsable de toute conséquence en résultant pour tout Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que La Poste ne peut en aucun cas être tenue responsable des caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques d'internet. De même que tout Utilisateur reste responsable de ses actions sur internet quant à l'utilisation de ses données sur les réseaux ouverts.

L'Utilisateur s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site, de l'Application et du Service L'Identité Numérique, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à autrement endommager ou affecter le Site et/ou l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses cocontractants.

Dans le cas de l'utilisation de l'Application au travers de smartphones ou de tablettes, l'Utilisateur s'engage à ne pas modifier le système d'exploitation du terminal d'une manière pouvant en affecter la sécurité.

Les coûts et frais d'équipement nécessaires à l'utilisation du Site, de l'Application et du Service L'Identité Numérique, sont et restent à la charge de l'Utilisateur.

## **10. Responsabilité**

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique à répondre à des attentes ou besoins particuliers de l'Utilisateur. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir l'absence d'erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation au cours de l'utilisation du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique.

La Poste décline toute responsabilité quant à l'utilisation qui est faite par l'Utilisateur du Service L'Identité Numérique. À cet égard, La Poste se réserve le droit de suspendre le Service Identité Numérique pour un Utilisateur à la suite de la réception d'une notification ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite de l'utilisation qui est faite de l'Identité Numérique. La responsabilité de La Poste ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de ce retrait.

La responsabilité de La Poste ne saurait être engagée que dans le cas de faute intentionnelle ou de négligence lourde commise dans le cadre de la fourniture du Service. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices indirects tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de données et/ou de programmes informatiques subis par l'Utilisateur qui pourraient résulter de l'inexécution des présentes CGU. De plus, La Poste ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Utilisateur, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

### **10.1 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du Service.

Il reconnaît que toute utilisation du Site et/ou de l'Application et/ou du Service L'Identité Numérique, est présumée faite par lui et lui sera imputée, à charge pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire.

L'Utilisateur s'engage à :

- ne pas faire une utilisation illégale ou illicite du Service L'Identité Numérique ;
- informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou du Service L'Identité Numérique, et ce, dès qu'il en a connaissance ;
- de manière générale, ne pas faire une utilisation du Service L'Identité Numérique pouvant causer préjudice à La Poste ;
- choisir un mot de passe et un code de sécurité conformément à la politique communiquée ;
- stocker de manière sécurisée les moyens d'identification électronique basés sur la possession ;
- ne pas communiquer ses moyens d'identification électronique à un tiers.

A ce titre, La Poste se réserve le droit :

- 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, conformément aux CGU ;
- de modifier, rejeter et / ou supprimer l'accès au Service en cas de non-respect des règles fixées aux présentes CGU ;
- d'appliquer les stipulations de l'article « Résiliation – Manquement – Suspension ».

Par ailleurs, La Poste assure le suivi et la traçabilité du fonctionnement du Service L'Identité Numérique.

## **11. Force majeure**

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour 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, hors contrôle de La Poste, et tout autre cas indépendants de la volonté de La Poste empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes des présentes CGU et notamment l'accès ou l'utilisation du Service L'Identité Numérique par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des présentes CGU. À 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 ;
- de rétablir un accès, même dégradé, au Service L'Identité Numérique;

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.

## **12. Protection des données à caractère personnel**

Les conditions de traitement de données à caractère personnel sont rappelées dans la Charte Informatique et Libertés de L'Identité Numérique accessible sur le site.

### **12.1 Conservation des données de l'Utilisateur par L'Identité Numérique**

Les documents sont conservés pendant toute la durée de l'utilisation du Service L'Identité Numérique, l'Utilisateur étant libre de supprimer son Identité Numérique quand il le souhaite.

La durée de conservation des données relatives Service et notamment des traces des dossiers d'enregistrement et des journaux d'événements et celle des données relatives à L'Identité

Numérique (identifiants, données d'identité et données techniques) est de 7 ans après la résiliation du Service de L'Identité Numérique.

## **12.2 Accès aux données de l'Utilisateur**

Les Données à caractère personnel propres à L'Identité Numérique ne seront en aucun cas vendues, partagées ou communiquées à des tiers qui ne seraient pas impliqués dans les traitements associés au Service L'Identité Numérique et uniquement dans le but de rendre le Service.

## **12.3 Portabilité**

Le Service L'Identité Numérique permet à l'Utilisateur de récupérer ses données depuis son Espace Personnel.

## **13. Résiliation – Manquement - Suspension**

### **13.1 Résiliation du Service L'Identité Numérique à l'initiative de l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut à tout moment résilier son Identité Numérique depuis son Espace Personnel.

La résiliation est effective à compter du jour de la demande de l'Utilisateur.

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

La Poste se réserve le droit d'interrompre, de façon temporaire ou définitive, tout ou partie du Service L'Identité Numérique pour des raisons liées à la sécurité du Service L'Identité Numérique, à la sécurité de l'Utilisateur ou à un manquement ou une suspicion de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations visées aux présentes. Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages-intérêts que La Poste pourrait solliciter. La Poste se réserve également le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle résultant des CGU au cas où l'Utilisateur ferait preuve de manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations figurant dans les présentes ou encore dans le cas où La Poste arrête définitivement le Service L'Identité Numérique. Dans ce dernier cas, la résiliation sera effective six (6) mois après l'information de la fin du Service L'Identité Numérique.

### **13.3 Conséquences liées à la Résiliation par l'Utilisateur**

Toute résiliation entraîne l'invalidation de l'Identité Numérique de l'Utilisateur. Lors de la résiliation de son Espace Personnel L'Identité Numérique, l'Utilisateur perdra toutes les fonctionnalités afférentes.

## **14. Service Clients**

Le Service Clients est joignable :

- à partir du formulaire contact de L'Identité Numérique disponible en suivant ce lien : [Nous contacter](#)

- par téléphone, au 0969 390 277 (au tarif d'une communication locale) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 13h00 (hors jours fériés) ;
- par courrier à l'adresse suivante : La Poste - Service Clients - CP D305 - 62 RUE CAMILLE DESMOULINS 92130 Issy-Les-Moulineaux

## **15. Sous-traitance**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets 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.

## **16. Cession**

La Poste se réserve la faculté de céder les CGU, et de fait les relations contractuelles, à tout tiers de son choix.

## **17. Convention de preuve**

La Poste et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- les moyens d'identification (Nom d'Utilisateur, codes secrets,...) utilisés dans le cadre du Site, de l'Application ainsi que des signatures et procédés d'identification;
- les signatures électroniques utilisées et les conventions conclues grâce à ces signatures dans le cadre du Site ainsi que des stipulations acceptées entre les parties ;
- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Service L'Identité Numérique de l'Utilisateur;

La preuve contraire peut être rapportée.

## **18. Dispositions diverses**

### **18.1 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 CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **18.2 Nullité partielle**

La nullité d'une clause quelconque des CGU 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.

### **18.3 Notification**

Toute notification requise aux termes des présentes 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, à l'adresse indiquée en tête des présentes 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.

### **18.4 Réclamation**

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients.

Les réclamations sont ensuite traitées selon les termes et conditions des CGU.

Pour toute réclamation concernant les informations fournies sur le Site, La Poste met à disposition de tout Client ou Utilisateur un formulaire de notification conformément aux dispositions de l'article 6-I-5 de la LCEN auprès du Service Clients.

## **19. Règlement des litiges - Tribunal compétent et loi applicable**

À défaut de règlement amiable, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des Conditions générales d'utilisation et faute d'être parvenus à un accord amiable ou à une transaction, La Poste et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive aux tribunaux compétents du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesure conservatoire.

En cas de non-respect de cette étape, laquelle reste à la charge et sous la responsabilité de l'Utilisateur, et de perte des Contenus consécutifs à la résiliation par l'Utilisateur, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

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