

**Sous conditions d'éligibilité**

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion Internet).  
Offres soumises à conditions, valables du 15/04 au 29/06/2019 en métropole, réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.

<b>100Mo<sup>(1)</sup></b> inclus puis facturé 0,05€/Mo	<b>1Go<sup>(1)</sup></b> inclus puis facturé 0,05€/Mo	<b>60Go<sup>(1)</sup></b> inclus puis rechargeable
<b>2H<sup>(2)</sup></b>	<b>APPELS ILLIMITÉS<sup>(3)</sup></b>	<b>APPELS ILLIMITÉS FRANCE ET DOM<sup>(3)</sup></b>
<b>SMS &amp; MMS ILLIMITÉS<sup>(4)</sup></b>		<b>SMS FRANCE ET DOM &amp; MMS ILLIMITÉS<sup>(4)</sup></b>
ou		

**FORFAITS UTILISABLES DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM**

<b>100Mo<sup>(7)</sup>, 2H, SMS &amp; MMS ILLIMITÉS<sup>(8)</sup></b>	<b>1Go<sup>(7)</sup>, APPELS, SMS &amp; MMS ILLIMITÉS<sup>(9)</sup></b>	<b>10Go<sup>(7)</sup>, APPELS, SMS &amp; MMS ILLIMITÉS<sup>(9)</sup></b>
---	---	--

**PRIX DES FORFAITS SIM 4G<sup>(10)</sup>**

<b>3€99 / MOIS</b> Existe en bloqué +3€/MOIS <sup>(11)</sup>	<b>9€99 / MOIS</b>	<b>18€99 / MOIS</b>
---	--------------------	---------------------

**PRIX CLIENTS BOX<sup>(12)</sup>**

<b>2€<sup>(12)</sup> / MOIS</b> Existe en bloqué +3€/MOIS <sup>(11)</sup>	<b>8€<sup>(12)</sup> / MOIS</b>	<b>10€<sup>(12)</sup> / MOIS</b>
--	---------------------------------	----------------------------------

Forfaits SIM réservés aux particuliers et soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 14,90€ en bureau de poste ou à 9,90€ sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (RIB indispensable).  
 • Pour les Forfaits SIM + Music, l'écoute et le chargement de musique en mode connecté depuis un Smartphone ou une tablette sont décomptés de l'Internet mobile inclus dans le forfait et pour le Forfait SIM 1Go facturé 0,05€/Mo par palier de 10Ko au-delà de l'Internet inclus.

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT (sauf forfait bloqué)			
		Forfaits SIM 100Mo / 1Go Music	Forfait 1Go + International
Appels voix	En métropole	0,37€ / min (en au-delà)	
	Vers les DOM	0,50€ / min (en hors forfait)	Voir Guide Tarifaire
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS texte / destinataire (en au-delà)	
	Vers les DOM	0,30€ / SMS / destinataire (en hors forfait)	0,15€ / SMS / destinataire (en hors forfait)
Autre MMS	En métropole	0,30€ / autre MMS / destinataire (en au-delà)	
Internet mobile	En métropole	0,05€ / Mo par palier de 10Ko (en hors forfait)	
			Recharges Internet de 100Mo pour 2€, 500Mo pour 5€ ou 2Go pour 7€

**Durée d'engagement**

**FORFAITS SIM : sans engagement.**  
**OFFRES BOX LA POSTE MOBILE : avec engagement de 12 mois.**

**Description de l'offre**

Ces forfaits comprennent des appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes), des SMS et MMS illimités<sup>(4)</sup> et de l'Internet<sup>(6)</sup> sous réserve de disposer d'un mobile compatible.  
 Les Forfaits SIM 1Go et 60Go incluent en plus des appels voix illimités en métropole<sup>(2)</sup>.  
 Le Forfait SIM 60Go inclut en plus des appels<sup>(2)</sup> et des SMS illimités<sup>(4)</sup> vers les DOM.  
 Minutes non consommées, non reportables (sauf le forfait bloqué pour lequel le report du crédit est illimité).  
 (1) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet mobile ».  
 (2) Appels voix en métropole et depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes). Prix de la minute au-delà : 0,37€/min (sauf forfait bloqué).  
 (3) Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM pour le Forfait SIM 60Go (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes) : limités à 129 destinataires/mois et 3 heures maximum par appel (au-delà : facturation à 0,37€/min pour les appels métropolitains et 0,50€/min pour les appels vers les DOM).  
 (4) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et en plus pour le Forfait SIM 60Go depuis la métropole vers les DOM et MMS en métropole, limités chacun à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,01€ pour le forfait bloqué.  
 (5) Accès illimité au service d'écoute en streaming de musique du catalogue Universal Music et sous réserve de disposer d'un Smartphone ou d'une tablette compatibles avec OS Android™ 4.1 ou iOS 9 et leurs versions ultérieures. Si vous utilisez en cours de mois l'intégralité de votre forfait Internet, le service de musique à la demande en mode connexion reprendra les conditions de décompte et/ou de facturation appliquées à votre forfait, toutefois vous pouvez continuer à accéder au service en mode Wi-Fi, et aux titres que vous aurez préalablement chargés en mode hors connexion.  
 (6) Le Forfait SIM + International permet de bénéficier de tarifs avantageux sur une période donnée pour les appels voix émis depuis la France métropolitaine vers l'International. Les tarifs peuvent varier d'une période à une autre sans pouvoir excéder les prix maximum indiqués dans le Guide Tarifaire. Voir le détail des tarifs dans le Guide Tarifaire et la Fiche Tarifaire Internationale en bureau de poste ou sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr). Pour les appels et/ou SMS émis depuis la France métropolitaine vers l'International, limitation à 30€ de hors forfait jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de lever la limitation de 30€ en achetant une Recharge Prépayée Internationale sur l'Espace Client, en appelant le 2525 ou en bureau de poste. Si l'intégralité du crédit rechargé avant la prochaine date de facturation n'est pas consommée, le montant non-consommé du crédit rechargé n'est plus utilisable et donnera lieu à un avoir sur la prochaine facture, jusqu'à apurement total.  
 (7) Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :  
 - Pour le Forfait SIM 2h, 100Mo : au-delà des 100Mo, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation (sauf forfait bloqué).  
 - Pour les Forfaits SIM 1Go : au-delà de 1Go, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide tarifaire.  
 - Pour le Forfait SIM 60Go : volume mensuel de 10Go maximum (bloqué puis rechargeable) décompté du seuil indiqué dans l'offre, utilisable depuis les Zones Europe, DOM/COM et la France métropolitaine. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide tarifaire.  
 (8) 2h d'appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n° majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine.  
 (9) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n° majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide Tarifaire.  
 (10) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet Mobile »  
 (11) Le forfait SIM bloqué à 6,99€/mois peut être rechargé à tout moment avec les Recharges 5€, 10€, 20€ ou 30€ présentées dans le Guide Tarifaire.  
 (12) Pour toute souscription d'un forfait mobile avec abonnement La Poste Mobile (avec ou sans engagement) et d'une offre box La Poste Mobile (engagement 12 mois) par un même titulaire (même nom et même RIB), La Poste Mobile applique une remise sur le prix mensuel facturé (hors options payantes et communications non incluses dans l'abonnement) du forfait mobile. La remise est limitée à 3 lignes mobiles. Pour bénéficier de la remise, la box et la ou les lignes mobiles souscrites doivent être actives. Pour chaque ligne mobile souscrite, la remise mensuelle est déclenchée automatiquement à partir de la facture mobile qui suit la dernière date d'activation des deux offres (une seule remise par ligne mobile). **Pertes de la remise :** (i) Si le client dispose de plusieurs lignes mobiles, la remise est perdue uniquement pour la ligne mobile résiliée sous réserve que l'offre box reste active. (ii) En cas de changement d'un forfait vers une offre non éligible ou en cas de changement de titulaire (nom et RIB différents). (iii) Dans tous les cas, si le titulaire résilie son offre box, il perd le bénéfice de sa remise pour chacune des lignes mobiles souscrites. **Ne sont pas éligibles à la remise :** (1) Les clients titulaires avant le 15 avril 2019 d'un Forfait SIM 60Go à 9,99€/mois ou 9,50€/mois et/ou d'un Forfait SIM 2h 5Go + Music ou Forfait SIM 10Go + Music et qui souscrivent une offre box La Poste Mobile à partir du 15 avril 2019. (2) Les clients qui souscrivent un Forfait SIM 10Go + Music ou un Forfait SIM 2h 5Go + Music à partir du 15 avril 2019. (3) Les Forfaits La Poste Mobile souscrits lors d'une Vente Flash à partir du 15 avril 2019 et indiqués comme étant incompatibles avec la remise Clients Box. Offre non cumulable avec d'autres promotions en cours sur la période.  
 Voir détails et conditions des offres et tarifs en bureau de poste ou sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion Internet).

**Description des services annexes inclus**

Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Info conso, Liste rouge.

**Décompte des communications incluses**

Facturation des appels à la seconde dès la première seconde (hors appels depuis la métropole vers la Zone DOM/COM, l'International, certains numéros spéciaux et certains numéros courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'International sont décomptées à la seconde après une première minute indivisible, sauf pour les forfaits bloqués et le Forfait SIM + International. Pour le Forfait SIM + International, décompte des appels vers l'International à la minute indivisible.  
**Facturation de l'Internet mobile par palier de 10ko.**

**Caractéristiques de l'Internet Mobile**

Débit maximum : 115 Mbits/s.  
 (10) 4G : disponible sous réserve d'un terminal compatible. Réseau 4G en cours de déploiement, détails de couverture sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)  
 (1) Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :  
 • Pour les Forfaits SIM 100Mo non bloqué et 1Go, au-delà de l'Internet inclus dans l'offre, usage facturé 0,05€/Mo par palier de 10Ko en hors forfait jusqu'à la prochaine date de facturation.  
 • Pour les Forfaits SIM 100Mo bloqué et 60Go, usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité d'utiliser les Recharges Internet disponibles en appelant le 2525 (appel gratuit).

Avances sur consommation	Tarif par carte SIM
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile	Paiement de l'impayé avant activation de la nouvelle ligne
Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égaux à 2	200€
Communications non comprises dans le forfait pour un montant supérieur à 30€* (sauf Forfaits SIM Bloqués)	Le montant du dépassement du forfait
En cas de non acceptation du RIB/IBAN suite au contrôle effectué par l'intermédiaire de la société Viamobis	Montant du 1 <sup>er</sup> mois d'abonnement
Paiement par chèque du 1 <sup>er</sup> mois	

\* Lorsque vous effectuez des communications non incluses dans votre forfait pour un montant supérieur à 30 euros, les usages sont bloqués jusqu'au paiement d'une avance sur consommation de 30 euros.

**Caractéristiques techniques / équipements**

GSM/GPRS/3G/3G+/4G (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).

**Service client**

Assistance technique et commerciale accessible du lundi au samedi de 8h à 20h  
 • 904 depuis votre mobile ou 0 970 808 660 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain).

**Conditions de recharge**

Pour le forfait bloqué, rechargement possible :  
 • Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit) ou sur <http://espaceclient.lapostemobile.fr>  
 • Par ticket de recharge acheté en bureaux de poste et dans le réseau partenaire.  
 Pour les Forfaits SIM + Music, recharges Internet possibles : 2€ pour 100Mo, 5€ pour 500Mo ou 7€ pour 2Go :  
 • Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit), ou sur <http://espaceclient.lapostemobile.fr>

## Relation Client Mobile

<b>Courrier</b>	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
<b>Téléphone</b>	Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904
<b>Internet</b>	Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> , accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact ».
<b>Boutique</b>	Bureaux de poste
<b>Autres</b>	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile

**Certification**

Non applicable.

**Prise en charge des appels Service Client**

Non applicable.

**Avis de réception de la réclamation écrite**

La Poste Mobile s'engage à apporter une réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, La Poste Mobile accusera réception de la réclamation en indiquant le délai de traitement, qui ne pourra excéder un mois, sauf événement exceptionnel.

**Délai de rétablissement de service**

**Disponibilité des Services :** La Poste Mobile s'engage à assurer en zone couverte une disponibilité de l'accès au réseau à hauteur de 90%. Le cas échéant, les formules de compensation présentées dans les Conditions Générales d'Abonnement sont applicables.

Informations disponibles en ligne	Analyse de la consommation des derniers mois :		
		Espace Client Web	Application Smartphone
Accès à la consommation des derniers mois	oui	oui	oui
Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	oui	oui
Actes d'urgence :	Espace Client Web		
	Application Smartphone		
	Déclaration Perte ou vol	oui	non
	Code PUK	oui	non
	Suspension de ligne	oui	non

Accès à l'historique des contacts vers le Service Client : N/A  
 Accès au suivi de la réclamation : La Poste Mobile s'engage à apporter une réponse aux réclamations reçues dans un délai de 15 jours. Le client peut être tenu informé par téléphone, SMS ou courriel de l'avancement du traitement de sa réclamation.

<b>Paramétrage du mobile</b>	Non applicable.			
<b>Dépôt de réclamation</b>	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux)			
<b>Dysfonctionnement matériel</b>	Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste.			
<b>Crêtères « boutiques »</b>	Type de changement		Oui	Non
	Changement d'offre		X	
	Changement d'options		X	
	Changement de coordonnées		X	
	RIB			X
	Réinitialisation du code confidentiel		X	
	Récupérer mon contrat		X	
	Renouvellement de mobile		X	
	Règlement de factures / Règlement d'encours		X	
	Déclaration de perte ou de vol		X	
	Déblocage d'une carte SIM		X	
	Affichage du RIO		X	
	Affichage des points de fidélité		X	
	Déclaration Perte ou vol		X	
Code PUK		X		
Suspension de ligne		X		