

Sous conditions d'éligibilité

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

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

| | | | |
|--|---|--|--|
| 200Mo⁽¹⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo | 2Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà | 10Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà | 60Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà |
| 3H⁽²⁾ | APPELS ILLIMITÉS⁽³⁾ FRANCE ET DOM | | APPELS ILLIMITÉS⁽³⁾ FRANCE, DOM & INTER. ⁽⁴⁾ |
| SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁵⁾ | | SMS FRANCE ET DOM & MMS ILLIMITÉS⁽⁵⁾ | |
| MUSIC ILLIMITÉE⁽⁶⁾ avec UNIVERSAL | | | |
| FORFAITS UTILISABLES DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM | | | |
| 200 Mo⁽⁷⁾, 3H, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁸⁾ | 2Go⁽⁷⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁹⁾ | 10Go⁽⁷⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁹⁾ | 15Go⁽⁷⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁹⁾ |

PRIX DES FORFAITS + MOBILE

| | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9€99 /MOIS <small>Existe en bloqué +3€/MOIS⁽¹⁰⁾</small> | 19€99 /MOIS | 29€99 /MOIS | 39€99 /MOIS |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

PRIX CLIENTS BOX⁽¹¹⁾

| | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7€99 /MOIS <small>Existe en bloqué +3€/MOIS⁽¹⁰⁾</small> | 17€99 /MOIS | 24€99 /MOIS | 29€99 /MOIS |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

● 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.

| Prix au-delà ou hors forfait (sauf forfait bloqué) | | |
|--|--------------------------------|--|
| | Forfait + Mobile 3h non bloqué | Forfaits + Mobile 2Go, 10Go, 60Go |
| Appels voix | En métropole | 0,37€/min (en au-delà) |
| | Vers les DOM | 0,50€/min (en hors forfait) / 0,50€/min (en au-delà) |
| SMS/MMS Texte | En métropole | 0,10€ / SMS ou MMS / destinataire (en au-delà) |
| | Vers les DOM | 0,30€/SMS/destinataire (en hors forfait) / 0,30€/SMS/destinataire (en au-delà) |
| 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) / au-delà de 3 fois le seuil indiqué dans l'offre, le débit est réduit |

Durée d'engagement

FORFAITS + MOBILE : Avec engagement 12 ou 24 mois, au même tarif.
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⁽⁵⁾ (hors SMS+ et MMS+) et de l'Internet⁽⁴⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. Les Forfaits + Mobile 2Go, 10Go, 60Go incluent en plus la « Music illimitée⁽⁶⁾ » et des appels voix illimités depuis la métropole vers les DOM⁽²⁾. Le Forfait + Mobile 60Go inclut en plus des appels voix depuis la métropole vers l'International illimités⁽⁹⁾. Report des minutes (dans la limite du temps de forfait mensuel). Report illimité du crédit du Forfait + Mobile Bloqué. (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 et pour le Forfait + Mobile 60Go de la métropole vers l'International (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, 0,50€/min pour les appels vers les DOM et, pour les appels vers l'International, aux tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire disponible en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr). (4) Caractéristiques des appels voix depuis la métropole vers l'International : appels entre deux personnes physiques depuis la France métropolitaine vers l'International (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes) : - Vers les fixes de 69 destinations : • Amérique du Nord : Alaska, Canada, États-Unis. • Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède. • Europe élargie : Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Preska (Rép.), Serbie, Suisse, Turquie, Ukraine. • DOM : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion. • Maghreb : Algérie, Maroc. • Autres : Açores, Cité du Vatican, Géorgie, Gibraltar, Îles Féroé, Îles Vierges américaines, Îles Vierges britanniques, Jersey, Madère, Monaco, Russie, Saint Marin, Chine, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico. - Vers les mobiles de 7 destinations : USA, Chine, Canada, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico. Au-delà des limites, les communications vers l'International sont facturées suivant les conditions et tarifs mentionnés dans le guide tarifaire. (5) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et, pour les Forfaits + Mobile 2Go, 10Go, 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. (6) 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. (7) Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM : - Pour le Forfait + Mobile 200Mo non bloqué, au-delà des 200Mo, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. - Pour le Forfait + Mobile 2Go, débit réduit au-delà de 2Go. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires. - Pour le Forfait + Mobile 10Go, débit réduit au-delà de 10Go. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires. - Pour le Forfait + Mobile 60Go, au-delà des 15Go, facturation de frais supplémentaires dans la limite d'usage raisonnable des 180Go inclus dans le forfait (débit réduit au-delà de 60Go) et jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire. (8) 3h 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) Le Forfait + Mobile Bloqué 3h à 12,99€/mois peut être rechargé à tout moment avec les Recharges 5€, 10€, 20€ ou 30€ présentées dans le Guide Tarifaire. (11) 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 déduite 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 (coût d'une connexion Internet).

Description des services annexes inclus

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

Décompte des communications incluses

Facturation à la seconde dès la première seconde (hors appels depuis la métropole vers la Zone DOM/COM, l'International, certains n° spéciaux et certains n° courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'International et les DOM/COM sont décomptées à la seconde dès la première seconde après une première minute indivisible, sauf pour le Forfait + Mobile bloqué. Facturation de l'Internet mobile par palier de 10Ko.

Caractéristiques de l'Internet Mobile

Débit maximum : 115 Mb/s. 4G : disponible sous réserve d'un terminal compatible. Réseau 4G en cours de déploiement, détails de couverture sur www.lapostemobile.fr. (1) Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) : - Pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué : 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). - Pour le Forfait + Mobile 200Mo non bloqué : au-delà des 200Mo 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 + Mobile avec appels illimités : débit réduit au-delà du seuil indiqué dans l'offre et dans la limite d'un usage raisonnable de 3 fois ce seuil jusqu'à la prochaine date de facturation. Offres valables avec mobiles compatibles.

Frais additionnels

| Avances sur consommation | Tarif par carte SIM |
|--|--------------------------------------|
| Non réception de l'ensemble des pièces justificatives | 450€ |
| Autres modes de paiement que le paiement par chèque ou carte bancaire du 1 ^{er} mois d'abonnement | |
| Inscription au fichier Préventel | |
| Adresse de facturation : poste restante, boîte postale ou non valide | |
| Attestation d'hébergement comme justificatif de domicile | 200€ |
| Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile | |
| Activation de l'option Monde* | |
| Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égaux à 2 | |
| Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique | |
| Activation des appels depuis la France métropolitaine vers des numéros non métropolitains* | Le montant du dépassement du forfait |
| Communications non comprises dans les Forfaits + Mobile pour un montant supérieur à 100€ | |

* Cette avance est demandée si la demande intervient dans les 30 jours calendaires suivant l'activation de la ligne de l'abonné. Hors communications depuis les Zones 1 et DOM/COM qui sont disponibles immédiatement à l'activation de la ligne.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative de l'Abonné, l'Abonné est redevable envers La Poste Mobile : - pour les contrats avec période d'engagement minimale de 12 mois : des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale. - pour les contrats avec période d'engagement minimale de 24 mois : a) résiliés avant la fin du 12^{ème} mois, des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois puis du quart des mois restants dus du 13^{ème} mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. b) résiliés à compter du 13^{ème} mois, du quart des mois restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

Caractéristiques techniques / équipements

GSM/GPRS/3G/3G+/4G (sous réserve de disposer d'un mobile compatible et uniquement dans les zones de couverture).

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 rechargement

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 + Mobile avec 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

Modes de contact

| | |
|------------------|--|
| Courrier | La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9 |
| Téléphone | Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904 |
| Internet | Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ , (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »). |
| Boutique | Bureaux de poste |
| Autres | 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 |
| Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace | 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.

Critères « boutiques »

| | | | |
|---------------------------------|---|-----|-----|
| Paramétrage du mobile | Non applicable. | | |
| Dépôt de réclamation | Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux) | | |
| Dysfonctionnement matériel | Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste. | | |
| Actes d'administration courante | 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 | |
| Actes d'urgence courante | 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 | | |