

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	<b>Offre BOX ADSL soumise à conditions, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé.</b>
<b>Description des promotions</b>	<b>Pour toute nouvelle souscription du 11/02 au 13/04/2019 inclus, la Box ADSL est à 22,99€/mois pendant 12 mois puis 34,99€/mois, + 6€/mois en zone non dégroupée/zone étendue, box incluse.</b> Pour toute souscription d'une offre box La Poste Mobile jusqu'au 13 avril 2019 inclus, La Poste Mobile offre au titulaire du contrat deux mois d'abonnement sur le prix mensuel de l'abonnement (promotion incluse et hors les +6€/mois en zone dégroupée/zone étendue pour l'ADSL, VOD, options payantes et communications non incluses dans l'abonnement). <b>La remise est appliquée à partir de la troisième facture et sur la suivante</b> , sous réserve que la box soit active et que le client ne soit pas en impayé. Les deux mois offerts s'appliquent pendant la période promotionnelle de 12 mois sans en rallonger la durée.
<b>Prix mensuels de l'offre (hors promotion)</b>	<b>34,99€/mois</b> <b>+ 6€/mois, en cas de zone non dégroupée/zone étendue</b>
<b>Équipements</b>	Box ADSL avec modem intégré obligatoire, location incluse dans votre offre.
<b>Durée d'engagement</b>	<b>Durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.</b>
<b>Frais d'Accès au Service</b>	49€.
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès</b>	<b>1 à 4 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à votre souscription.</b>
<b>Dépôt de garantie</b>	Aucun.
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	- La résiliation est effective 10 jours suivant la réception de votre demande par le Service Client de La Poste Mobile (voir conditions et modalités de résiliation dans les Conditions Générales applicables à l'offre Box La Poste Mobile). - <b>Frais de résiliation : 49€.</b> - Éventuels frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois.
<b>Débits estimés</b>	<b>Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.</b>
<b>Communications téléphoniques incluses</b>	Appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box La Poste Mobile (hors prix du service des numéros majorés, services et numéros spéciaux internationaux et surtaxes) et limités à 250 destinataires/mois et 2 heures maximum par appel (au-delà, facturation des appels vers les fixes métropolitains à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,025€/min + coût de mise en relation par appel de 0,27€ et facturation vers les fixes et mobiles internationaux inclus suivant les conditions et tarifs indiqués dans le guide tarifaire) : - <b>vers les fixes de 100 destinations :</b> Açores, Afrique du Sud, Alaska (USA), Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries (Espagne), Chili, Chine (hors Macao), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey (RU), Guyane Française, Hawaï (USA), Hong-Kong, Hongrie, Îles Caïmans, Îles Féroé, Îles Mariannes du Nord, Îles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey (RU), Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère (Portugal), Malaisie, Malte, Maroc, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité et Tobago, Turquie, Vatican, Vénézuéla, Vietnam ; - <b>vers les mobiles de 5 destinations :</b> Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), États-Unis.
<b>Caractéristiques techniques</b>	<b>Technologie ADSL.</b>
<b>Service client</b>	<b>0 970 808 660</b> (prix d'un appel en France métropolitaine) - du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale - du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h pour l'assistance technique

## Relation Client

<b>Modes de contact</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Courrier</b></td> <td>La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</td> </tr> <tr> <td><b>Téléphone</b></td> <td>Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis un mobile : 904 <i>(temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)</i></td> </tr> <tr> <td><b>Internet</b></td> <td>Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a>, (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).</td> </tr> <tr> <td><b>Boutique</b></td> <td>Bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td><b>Autres</b></td> <td>Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile</td> </tr> </table>	<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 un mobile : 904 <i>(temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)</i>	<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
<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 un mobile : 904 <i>(temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)</i>										
<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										

<b>Certification</b>	Non applicable.
<b>Prise en charge des appels Service Client</b>	Non applicable.
<b>Avis de réception de la réclamation écrite</b>	La Poste Mobile apportera une réponse aux réclamations dans un délai de 10 jours ouvrés. 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 de la demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.
<b>Délai de rétablissement de service</b>	Délai de 10 jours à compter de la réception du signalement par le client.
<b>Dépannage à domicile</b>	Le dépannage peut être demandé via le Service client en appelant le 0 970 808 660 ( <i>temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal</i> ) ou en se rendant en bureau de poste. - Si le dysfonctionnement est imputable à La Poste Mobile, les frais de déplacement du technicien ne sont pas facturés. - Les interventions du technicien sont facturés 60€ dans les autres cas de dépannage à domicile.

<b>Informations disponibles en ligne</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Possibilité de réaliser des actes d'Urgence :</b></td> <td>Non applicable</td> </tr> <tr> <td><b>Accès à la consommation des derniers mois</b></td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td><b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b></td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td><b>Gestion Multi-comptes</b></td> <td>Non applicable</td> </tr> </table>	<b>Possibilité de réaliser des actes d'Urgence :</b>	Non applicable	<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	Oui	<b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b>	Non	<b>Gestion Multi-comptes</b>	Non applicable
<b>Possibilité de réaliser des actes d'Urgence :</b>	Non applicable								
<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	Oui								
<b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b>	Non								
<b>Gestion Multi-comptes</b>	Non applicable								

<b>Critères « boutiques »</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Dépôt de la réclamation</b></td> <td>Oui (<i>Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes</i>)</td> </tr> <tr> <td><b>Dysfonctionnement matériel</b></td> <td>Non pris en charge dans les bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td rowspan="6"><b>Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b></td> <td>Récupération du contrat</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Consultation d'une facture</td> <td>oui (duplicata)</td> </tr> <tr> <td>Consultation du RIO</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'offre</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Changement d'option</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'adresse</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b></td> <td>Dépôt du matériel</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td colspan="2">La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste.</td> </tr> </table>	<b>Dépôt de la réclamation</b>	Oui ( <i>Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes</i> )	<b>Dysfonctionnement matériel</b>	Non pris en charge dans les bureaux de poste	<b>Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b>	Récupération du contrat	oui	Consultation d'une facture	oui (duplicata)	Consultation du RIO	oui	Changement d'offre	non	Changement d'option	oui	Changement d'adresse	non	<b>Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b>	Dépôt du matériel	non	La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste.	
<b>Dépôt de la réclamation</b>	Oui ( <i>Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes</i> )																						
<b>Dysfonctionnement matériel</b>	Non pris en charge dans les bureaux de poste																						
<b>Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b>	Récupération du contrat	oui																					
	Consultation d'une facture	oui (duplicata)																					
	Consultation du RIO	oui																					
	Changement d'offre	non																					
	Changement d'option	oui																					
	Changement d'adresse	non																					
<b>Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b>	Dépôt du matériel	non																					
	La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste.																						