

| | |
|---|--|
| Sous conditions d'éligibilité | Offre BOX ADSL TV PLUS soumise à conditions, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, disponible en zone dégroupée uniquement. Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé. Offres TV proposées par SFR réservées aux clients Box ADSL TV Plus La Poste Mobile, sous réserve d'éligibilité technique. Débit IP minimum nécessaire de 3,6 Mbit/s. Nombre et liste des chaînes et services susceptibles de variation en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre et du matériel. Chaînes TV fournies par SFR. Services et contenus VOD de SFR facturés en sus de l'abonnement TV. Les bouquets et options souscrits auprès de SFR sont facturés au nom de et pour le compte de SFR par La Poste Mobile, et peuvent être souscrits, modifiés ou résiliés auprès de La Poste Mobile. Détails et liste des chaînes disponibles sur www.lapostemobile.fr (coût d'une communication Internet) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. |
| Description des promotions | Pour toute nouvelle souscription du 29/10/2018 au 26/01/2019 inclus, la Box ADSL TV PLUS est à 16,99€/mois pendant 12 mois puis 34,99€/mois, location de box incluse. |
| Prix mensuels de l'offre (hors promotion) | 34,99€/mois (hors promotion), soit : 25€/mois pour l'abonnement Internet/Téléphone + 9,99€/mois pour l'offre bouquet TV Starter by SFR |
| Équipements | Box ADSL et Décodeur TV obligatoires, location incluse dans votre offre. Enregistreur numérique de 40Go inclus dans l'offre Box ADSL TV Plus, soit 28h de programme en définition standard, ou 11h en HD Patier de débridage accessible de 40Go à 120Go gratuit sur demande. Paliers de débridage payants accessibles : débridage de 120Go à 200Go facturé 15€ ; débridage de 200Go à 400Go facturé 15€. |
| Durée d'engagement | Durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre. |
| Frais d'Accès au Service | 29€. |
| Délai indicatif de mise à disposition de l'accès | 1 à 4 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à votre souscription. |
| Dépôt de garantie | Aucun. |
| Conditions de résiliation à l'initiative du client | - 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). - Frais de résiliation : 49€. - Éventuels frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois. |
| Débits estimés | 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. |
| Communications téléphoniques incluses | 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) : - vers les fixes de 100 destinations : Açores, Afrique du Sud, Alaska (USA), Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahrein, 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, Iles Caïmans, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles 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 ; - vers les mobiles de 5 destinations : Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), Etats-Unis. |
| Caractéristiques techniques | Technologie ADSL. |
| Services, chaînes et bouquets TV inclus | Offre bouquet Starter by SFR souscrit avec une durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre. Offre disponible en zone dégroupée sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s. |
| Services, chaînes et bouquets TV accessibles payants | - Bouquet TV Power by SFR : +5€/mois pour les clients ayant souscrit au bouquet TV Starter by SFR, soit un bouquet TV Power by Numericable facturé 14,99€/mois. - Pass et options TV disponibles : voir guide tarifaire en vigueur. - VOD : disponible dans le cadre d'une offre TV by SFR, facturé en sus de l'abonnement TV. Service payant de location de programmes à la demande selon zones et éligibilité. Réception des programmes selon zones, éligibilité et matériel (téléviseur, connectique...) adapté. Voir détails et tarifs sur le portail du service depuis le téléviseur. |
| Service client | 0 970 808 660 (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 Fixe

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|---|--|------------------------------|----------------------------|-----------------|---|-----|--------------------|-----|---------------------------------------|-----|----------------------|-----|--|-------------------|-----|--|---|
| Modes de contact | <table border="1"> <tr> <td>Courrier</td> <td>La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td>Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis un mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)</td> </tr> <tr> <td>Internet</td> <td>Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/, (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).</td> </tr> <tr> <td>Boutique</td> <td>Bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td>Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile</td> </tr> </table> | Courrier | La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9 | Téléphone | Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis un mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) | 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 | | | | | | | | | | | | |
| Courrier | La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Téléphone | Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis un mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Délai de rétablissement de service | Délai de 10 jours à compter de la réception du signalement par le client. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dépannage à domicile | Le dépannage peut être demandé via le Service client en appelant le 0 970 808 660 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informations disponibles en ligne | <table border="1"> <tr> <td>Possibilité de réaliser des actes d'Urgence :</td> <td>Non applicable</td> </tr> <tr> <td>Accès à la consommation des derniers mois</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>Gestion Multi-comptes</td> <td>Non applicable</td> </tr> </table> | Possibilité de réaliser des actes d'Urgence : | Non applicable | Accès à la consommation des derniers mois | Oui | Accès à l'historique des contacts avec le Service Client | Non | Gestion Multi-comptes | Non applicable | | | | | | | | | | | | | | |
| Possibilité de réaliser des actes d'Urgence : | Non applicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accès à la consommation des derniers mois | Oui | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accès à l'historique des contacts avec le Service Client | Non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestion Multi-comptes | Non applicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Critères « boutiques » | <table border="1"> <tr> <td>Dépôt de la réclamation</td> <td>Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes)</td> </tr> <tr> <td>Dysfonctionnement matériel</td> <td>Non pris en charge dans les bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</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 (sauf options TV)</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'adresse</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</td> <td>Dépôt du matériel</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td></td> <td>La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste.</td> </tr> </table> | Dépôt de la réclamation | Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes) | Dysfonctionnement matériel | Non pris en charge dans les bureaux de poste | Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste | Récupération du contrat | oui | Consultation d'une facture | oui (duplicata) | Consultation du RIO | oui | Changement d'offre | non | Changement d'option (sauf options TV) | oui | Changement d'adresse | non | Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste | Dépôt du matériel | non | | La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste. |
| Dépôt de la réclamation | Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dysfonctionnement matériel | Non pris en charge dans les bureaux de poste | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste | Récupération du contrat | oui | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Consultation d'une facture | oui (duplicata) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Consultation du RIO | oui | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Changement d'offre | non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Changement d'option (sauf options TV) | oui | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Changement d'adresse | non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste | Dépôt du matériel | non | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |