



LES FORFAITS + MOBILE

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 19/06 au 19/08/2017 en métropole pour un usage privé.

3H⁽¹⁾ EXISTE EN BLOQUÉ ⁽³⁾ + 3€/MOIS	APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE ET DOM		APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE, DOM ET VERS L'INTERNATIONAL ⁽⁴⁾
200 Mo⁽⁶⁾ 4G⁽⁶⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo	1 Go⁽⁶⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà	10 Go⁽⁶⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà	60 Go⁽⁶⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà
SMS / MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾		SMS (FRANCE ET DOM) / MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾	
 			



Nouveau : Communications également utilisables depuis l'Europe et les DOM COM

200 Mo⁽⁹⁾ 3H, SMS / MMS ILLIMITÉS ⁽¹⁰⁾	1 Go⁽⁹⁾ APPELS / SMS / MMS ILLIMITÉS ⁽¹¹⁾	5 Go⁽⁹⁾ APPELS / SMS / MMS ILLIMITÉS ⁽¹¹⁾	10 Go⁽⁹⁾ APPELS / SMS / MMS ILLIMITÉS ⁽¹¹⁾
ENGAGEMENT 12 OU 24 MOIS			
9€99 /mois	19€99 /mois	29€99 /mois	39€99 /mois
AVEC UNE REMISE BOX + MOBILE ⁽¹²⁾ – EN SOUSCRIVANT UNE BOX LA POSTE MOBILE ⁽¹³⁾ OU UNE BOX SFR ⁽¹⁴⁾ (ENGAGEMENT 12 MOIS)			
7€99 /mois	17€99 /mois	24€99 /mois	29€99 /mois

• L'écoute et le chargement de musique depuis votre Smartphone ou 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 1Go, 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) / 0,50€/Mo par palier de 10Ko au-delà de 3 fois le seuil au-delà duquel le débit est réduit

FORFAITS + MOBILE : Avec engagement 12 ou 24 mois, au même tarif.
OFFRE BOX LA POSTE MOBILE / OFFRES BOX SFR : Avec engagement de 12 mois.

Ces forfaits comprennent des appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes), des SMS et MMS illimités⁽⁷⁾ (hors SMS+ et MMS+) et de l'Internet⁽⁸⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.
 Les Forfaits + Mobile 1Go, 10Go et 60Go incluent en plus la «Music illimitée⁽⁸⁾» 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⁽⁴⁾.
 Report des minutes (dans la limite du temps de forfait mensuel). Report illimité du crédit du Forfait + Mobile Bloqué.
 (1) Appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes). Prix de la minute au-delà : 0,37€/min (sauf forfait bloqué). Appels depuis la zone DOM/COM voir le Guide Tarifaire.
 (2) **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).
 (3) Le Forfait + Mobile Bloqué 3h à 12,99€/mois comprend un crédit tout usage décompté selon la tarification en vigueur. Il peut être rechargé à tout moment, notamment après épuisement du crédit avec les Recharges Prépayées.
 (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) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet mobile ».

(6) **4G** : disponible sous réserve d'une offre et d'un terminal compatibles. Réseau 4G en cours de déploiement, détails de couverture sur www.lapostemobile.fr
 (7) **SMS et MMS illimités** (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et, pour les Forfaits + Mobile 1Go, 10Go et 60Go, depuis la métropole vers les DOM et MMS en métropole.
 (8) 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 ou iOS 7 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.

(9) Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :
 - Pour le Forfait + Mobile 3h, 200Mo : au-delà des 200Mo, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation (sauf forfait bloqué).
 - Pour le Forfait + Mobile 1Go (débit réduit au-delà de 1Go) : en cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires.
 - Pour le Forfait + Mobile 10Go : au-delà des 5Go depuis les Zones Europe et DOM/COM, facturation de frais supplémentaires dans la limite des 30Go inclus dans le forfait (débit réduit au-delà de 10Go) et jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
 - Pour le Forfait + Mobile 60Go : au-delà des 10Go depuis les Zones Europe et DOM/COM, facturation de frais supplémentaires dans la limite 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.

Voici le détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.
 (10) 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.
 (11) 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.
 (12) **Offre valable pour toute souscription par un même titulaire (même nom et même RIB) d'une offre Box La Poste Mobile ou d'une offre box de SFR (hors internet seul) et d'un abonnement mobile La Poste Mobile** (offre valable jusqu'à 3 lignes mobiles). Pour bénéficier de la remise, la box et la ou les lignes mobiles doivent être actives. La remise mensuelle est appliquée sur la facture d'abonnement mobile La Poste Mobile portant sur la ligne concernée (une seule remise par ligne mobile). Perte de la (ou des) remise(s) : (i) En cas de résiliation de la ligne mobile remisée, ou de changement de forfait vers une offre non éligible ou en cas de changement de titulaire (nom et RIB différents) (ii) En cas de résiliation de l'offre box (iii) Si le client dispose de plusieurs lignes mobiles La Poste Mobile, perte de la remise uniquement pour la ligne mobile résiliée sous réserve que l'offre box reste active. Remise déclenchée automatiquement pour La Poste Mobile et sur demande pour SFR et appliquée sur la prochaine facture qui suit la dernière date d'activation entre l'offre box et la ou les lignes mobiles souscrites.

(13) **Offre soumise à conditions sous réserves du raccordement effectif et de l'éligibilité technique à la fibre optique (sauf raccordement du domicile) ; le raccordement du domicile n'est pas en fibre optique mais en câble coaxial. Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé. Engagement de 12 mois. Voir le détail des tarifs et des conditions en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr.**
 (14) **Offres Box de SFR ou Fibre de SFR : offres soumises à conditions sous réserve d'éligibilité technique. Offre Fibre de SFR : offre disponible sous réserve d'éligibilité technique et géographique et de raccordement effectif du domicile du client. Engagement de 12 mois : le service associé aux offres Box de SFR et Fibre de SFR est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre. Remises valables également pour les titulaires d'une offre THD de SFR.**

Description de l'offre

Description des services annexes inclus

Décompte des communications incluses

Caractéristiques de l'Internet Mobile

Frais additionnels

Caractéristiques techniques / équipements

Service client

Conditions de rechargement

Relation Client Mobile

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

Prise en charge des appels Service Client

Avis de réception de la réclamation écrite

Délai de rétablissement de service

Informations disponibles en ligne

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.

Paramétrage du mobile

Dépôt de réclamation

Dysfonctionnement matériel

Critères « boutiques »

Actes d'urgence courante

Actes d'urgence courante