

LES FORFAITS + MOBILE

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 19/04 au 17/06/2017 en métropole pour un usage privé.

Sous conditions d'éligibilité

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

Durée d'engagement

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

3H⁽¹⁾ EXISTE EN BLOQUÉ ⁽⁵⁾ + 3€/MOIS	APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE ET DOM		APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE, DOM ET VERS L'INTERNATIONAL ⁽⁴⁾
200 Mo⁽⁵⁾ 4G⁽⁶⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo	1 Go⁽⁵⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà	10 Go⁽⁵⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà	60 Go⁽⁵⁾ 4G⁽⁶⁾ débit réduit au-delà
SMS / MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾	SMS (FRANCE ET DOM) / MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾		
			Depuis l'UE*, DOM/COM⁽⁹⁾ : 3h/an + 3Go/an + SMS/MMS illimités

ENGAGEMENT 12 OU 24 MOIS

9€99 /mois	19€99 /mois	29€99 /mois	39€99 /mois
----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

AVEC UNE REMISE BOX + MOBILE⁽¹⁰⁾ - EN SOUSCRIVANT UNE BOX LA POSTE MOBILE⁽¹¹⁾ OU UNE BOX OU FIBRE DE SFR⁽¹²⁾ (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.
* UE = Zone 1. Voir détail de la zone dans le Guide Tarifaire.

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 de SFR ou FIBRE de 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⁽⁹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.

Les Forfaits + Mobile 1Go, 10Go et 60Go incluent en plus la «Music illimité⁽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⁾ et des crédits internet et appels voix en itinérance⁽⁹⁾.

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.

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. Pour le Forfait + Mobile 60Go, en plus, SMS/MMS depuis les zones 1 et DOM/COM vers les zones 1 et DOM/COM et la France métropolitaine. Voir détail des zones dans le Guide Tarifaire. SMS et MMS limités chacun à 250 destinataires différents par mois.

(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) Crédits Internet et appels voix émis et reçus, valables depuis la zone DOM /COM et la zone Europe vers la zone DOM/COM, la zone Europe et la France métropolitaine. Les crédits sont crédités à compter de la date d'émission de la 1^{ère} facture d'abonnement pour une durée de 12 mois, et sont réinitialisés chaque année à sa date d'anniversaire (sauf en cas de changement d'offre). **Pour une utilisation au cours des 30 premiers jours, une avance sur consommation est demandée**. Les crédits non utilisés ne sont pas reportés. En cas de dépassement d'un ou des crédits(s) : facturation en « au-delà » au tarif en vigueur de la zone concernée indiquée dans le Guide tarifaire.

(10) **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 remise, 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 réinscrite 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.

(11) **Offre soumise à conditions sous réserves de 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.**

(12) **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.

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

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.**

Débit maximum : 115 Mb/s⁽⁴⁾.
(5) Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) : offre valable avec mobiles compatibles.
- **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.

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.
• 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.

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

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).

Pour le Forfait + Mobile Bloqué, rechargement possible :
- Pour la navigation Internet en France métropolitaine :
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit) ou sur espaceclient.lapostemobile.fr
- Pour les autres communications :
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit) ou sur espaceclient.lapostemobile.fr
• Par carte bancaire ou espèces en bureaux de poste et dans le réseau partenaire.
Valable avec la gamme de recharges prépayées La Poste Mobile (voir la Fiche d'Information Standardisée de la Carte Prépayée).

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 : 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.

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.

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.		
Critères « boutiques »	Changement de forfait	Oui	Non
	Changement d'offre	X	
	Changement d'options	X	
	Changement de coordonnées	X	
	RIB		X
	Réinitialiser mon contrat confidentiel	X	
	Récupérer mon code	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	