

# FORFAIT SIM EXCLUSIVITÉ WEB

## Sous conditions d'éligibilité

**Zones de couverture La Poste Mobile** : réseau SFR. Plus d'informations sur [www.lapostemobile.fr/reseau](http://www.lapostemobile.fr/reseau) (coût d'une connexion internet).  
**Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine, réservée aux particuliers, uniquement pour un usage privé et pour une souscription sur www.lapostemobile.fr** (coût d'une connexion internet).

## Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

### 5Go<sup>(2)</sup>

inclus puis rechargeable

### 2H<sup>(1)</sup>

### SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(3)</sup>

### MUSIC<sup>(4)</sup> ILLIMITÉE

### FORFAITS UTILISABLES DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM

5Go<sup>(5)</sup>, 2H, SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(6)</sup>

### PRIX DES FORFAITS SIM 4G/4G+<sup>(7)</sup>

# 9€99

/MOIS

Forfait SIM soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 9,90€ sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (RIB indispensable).  
 • L'écoute et le chargement de musique en mode connexion (hors Wi-Fi) depuis un smartphone ou une tablette sont décomptés des gigas inclus dans le forfait.

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT		
Appels voix	En métropole	0,37€ / min (en au-delà)
	Vers les DOM	0,50€ / min (en hors forfait)
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS texte / destinataire (en au-delà)
	Vers les DOM	0,30€ / SMS / destinataire (en hors forfait)
Autre MMS	En métropole	0,30€ / autre MMS / destinataire (en au-delà)
Internet mobile	En métropole, depuis les Zones 1 et DOM/COM	Recharges au prix de 2€ pour 100Mo, 5€ pour 500Mo ou 7€ pour 2Go

## Durée d'engagement

**FORFAIT SIM : sans engagement.**

## Description de l'offre

Ce forfait comprend des appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n°s majorés et surtaxes), des SMS et MMS illimités<sup>(3)</sup> et de l'internet<sup>(2)</sup> sous réserve de disposer d'un mobile compatible.  
 Minutes non consommées, non reportables.  
 Offre valable uniquement pour une souscription sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion internet).  
**(1) 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°s majorés et surtaxes). Prix de la minute au-delà : 0,37€/min.  
**(2)** Voir rubrique « Caractéristiques de l'internet mobile ».  
**(3) SMS et MMS illimités** (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole, limité à 250 destinataires différents par mois.  
**(4)** Accès illimité au service d'écoute en streaming (en direct) de musique du catalogue Universal Music et sous réserve de disposer d'un smartphone ou d'une tablette compatibles avec OS Android™ 5 ou iOS 11 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.  
**(5)** Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM. Au-delà des 5Go, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. Voir détail des frais dans le Guide tarifaire.  
**(6)** 2h d'appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n°s majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine.  
**(7)** Voir rubrique « Caractéristiques de l'internet Mobile ».

## Description des services annexes inclus

**Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, 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 numéros spéciaux et certains numéros courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'international sont décomptées à la seconde après une première minute indivisible. **Facturation de l'internet mobile par palier de 10ko.**

## Caractéristiques de l'internet Mobile

**Débit maximum** : 300 Mbits/s.  
**(7) 4G/4G+** : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 115Mbits/s pour la 4G et jusqu'à 300Mbits/s pour la 4G+, sous réserve d'un équipement et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones de couverture. Détails de couverture sur [www.lapostemobile.fr/reseau](http://www.lapostemobile.fr/reseau) (coût d'une connexion internet).  
**(2) Internet mobile en métropole** (hors services payants et surtaxes) : 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).

## Frais additionnels

Avances sur consommation	Tarif par carte SIM
Non réception de l'ensemble des pièces justificatives	300€
Autres modes de paiement que le chèque ou la carte bancaire pour le 1er mois d'abonnement	
Inscription au fichier Préventel	
Adresse de facturation : poste restante, boîte postale ou non valide	
Attestation d'hébergement comme justificatif de domicile	100€
Si vous ne disposez pas d'autre abonnement souscrit auprès de La Poste Mobile ou si vous avez une ou plusieurs lignes d'une ancienneté inférieure à 3 mois.	
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile	
Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égal à 2	
Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique	Le montant du dépassement du forfait
Communications non comprises dans les Forfaits SIM et les Forfaits SIM + Music supérieures à 30€	

## Caractéristiques techniques / équipements

**GSM/GPRS/3G/3G+/4G/4G+<sup>(7)</sup>** (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).

## Service client

**Assistance technique et commerciale accessible du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01/01.**  
 • 904 depuis votre mobile ou 0 970 808 660 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine).

## Conditions de recharge

**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> (coût d'une connexion internet).

## Relation Client Mobile

## Modes de contact

<b>Courrier</b>	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
<b>Téléphone</b>	Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) Depuis un mobile La Poste Mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)
<b>Internet</b>	Depuis votre Espace Client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> (coût d'une connexion internet), accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »
<b>Boutique</b>	Bureaux de poste
<b>Autres</b>	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)

## Certification

Non.

## Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes

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

<b>Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK</b>	Oui sur l'Espace Client
<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	Oui
<b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b>	Oui sur l'Espace Client
<b>Gestion multi-comptes</b>	Non
<b>Accès au suivi de la réclamation</b>	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 »

Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste

Enregistrement de la réclamation	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).	
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique	Non pris en charge dans les bureaux de poste	
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK	oui
	Changement d'offre	non
	Changement d'option (sauf options TV)	oui
	Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui
	Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	oui
Paramétrage du mobile inclus dans l'offre	Non	