

FORFAITS SIM EXCLUSIVITÉ WEB

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 en métropole, réservées aux particuliers, uniquement pour un usage privé et pour une souscription sur www.lapostemobile.fr.

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)	2H⁽¹⁾	APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE ET DOM
	5 Go⁽³⁾ inclus puis rechargeable	10 Go⁽³⁾ inclus puis rechargeable
	SMS / MMS illimités ⁽⁴⁾	SMS (FRANCE ET DOM) / MMS illimités ⁽⁴⁾
	avec	
FORFAITS ÉGALEMENT UTILISABLES DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM :		
10Go⁽⁶⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾		
9€99 / MOIS		12€99 / MOIS
7€99/mois avec une remise Box + Mobile ⁽⁶⁾		10€99/mois avec une remise Box + Mobile ⁽⁶⁾

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 9,90€ sur www.lapostemobile.fr (RIB indispensable).
• L'écoute et le chargement temporaire de musique en mode connecté depuis un Smartphone ou une tablette sont décomptés de l'Internet mobile inclus dans le forfait.

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT			
		Forfait SIM 2h 5Go	Forfait SIM 10Go
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 ou 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)	0,30€ / SMS / destinataire (en au-delà ou 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
FORFAITS SIM : sans engagement.
OFFRE BOX LA POSTE MOBILE / OFFRES BOX SFR : avec engagement de 12 mois.

Description de l'offre
 Ces forfaits comprennent des appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n°s majorés et surtaxes), des SMS et MMS illimités⁽⁶⁾ et de l'Internet⁽³⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.
 Le Forfait SIM 10Go inclut en plus des appels voix illimités en métropole⁽⁶⁾, des appels⁽²⁾ et des SMS illimités⁽⁶⁾ vers les DOM.
 Minutes non consommées, non reportables.
 Offres valables uniquement pour une souscription sur www.lapostemobile.fr.
(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) Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM (hors Visio, prix du service des n°s 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 et 0,50€/min pour les appels vers les DOM).
(3) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet mobile ».
(4) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et en plus pour le Forfait SIM 10Go depuis la métropole vers les DOM et MMS en métropole, limités chacun à 250 destinataires différents par mois.
(5) 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™ 4.1 ou iOS 8 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.
(6) Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM : volume mensuel de 10Go maximum (bloqué puis rechargeable) décompté du seuil indiqué dans l'offre, utilisable depuis les Zones Europe, DOM/COM et la France métropolitaine. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide tarifaire.
(7) 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. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide Tarifaire.
(8) 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 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.
Box Très Haut Débit La Poste Mobile : 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.
Offres Box 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 également valables pour les titulaires d'une offre THD de SFR.

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 : 115 Mbits/s.
4G : disponible sous réserve d'un terminal compatible. Réseau 4G en cours de déploiement, détails de couverture sur www.lapostemobile.fr
(3) 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
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile		Paiement de l'impayé avant activation de la nouvelle ligne
Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égaux à 2		200€
Communications non comprises dans le forfait pour un montant supérieur à 30€*		Le montant du dépassement du forfait
En cas de non acceptation du RIB/IBAN suite au contrôle effectué par l'intermédiaire de la société Viamobis		Montant du 1 ^{er} mois d'abonnement
Paiement par chèque du 1 ^{er} mois		

* Lorsque vous effectuez des communications non incluses dans votre forfait pour un montant supérieur à 30 euros, les usages sont bloqués jusqu'au paiement d'une avance sur consommation de 30 euros.

Caractéristiques techniques / équipements
GSM/GPRS/3G/3G+/4G (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).

Service client
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).

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>

Relation Client Mobile

Modes de contact	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.

Critères « boutiques »	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.		
	Actes d'administration courante	Type de changement	Oui	Non
		Changement d'offre	X	
		Changement d'options	X	
		Changement de coordonnées	X	
		RIB		X
		Réinitialisation du code confidentiel	X	
		Récupérer mon contrat	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		
	Actes d'urgence courante	Affichage du RIO	X	
Affichage des points de fidélité		X		
Déclaration Perte ou vol		X		
	Code PUK	X		
	Suspension de ligne	X		