

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)

| | |
|---|--|
| 5Go⁽³⁾ inclus puis rechargeable | 10Go⁽³⁾ inclus puis rechargeable |
| 2H⁽¹⁾ | APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ FRANCE ET DOM |
| SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁴⁾ | |
| ILLIMITÉE⁽⁵⁾ | |
| FORFAITS UTILISABLES DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM | |
| 5Go⁽⁶⁾, 2H, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾ | 10Go⁽⁶⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁸⁾ |
| PRIX DES FORFAITS SIM 4G⁽⁹⁾ | |
| 9€99 /MOIS | 12€99 /MOIS |

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 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 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.

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⁽⁹⁾ et de l'Internet⁽⁹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.
Le Forfait SIM 10Go inclut en plus des appels voix illimités en métropole⁽⁹⁾, des appels⁽²⁾ et des SMS illimités⁽⁹⁾ vers les DOM.
Minutes non consommées, non reportables.
Offres valables uniquement pour une souscription sur www.lapostemobile.fr.
Prix de la minute au-delà : 0,37€/min.
(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).
(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 :
- Pour le Forfait SIM 2h, 5Go : au-delà des 5Go, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation.
- Pour le Forfait SIM 10Go : 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) 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.
(8) 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.
(9) 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 : 115 Mbits/s.
(9) 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⁽⁹⁾ (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 rechargement

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.

Informations disponibles en ligne

| 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 | |
| | Affichage du RIO | X | |
| | Affichage des points de fidélité | X | |
| | Déclaration Perte ou vol | X | |
| Actes d'urgence courante | Code PUK | X | |
| | Suspension de ligne | X | |