



Service client :

- La Poste Mobile Service Client :
(du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01.01.)
TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
- Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660**
- Depuis un mobile La Poste Mobile : 904***
- Espace Client : <https://espaceclient.lapostemobile.fr/>

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL AU 01/09/2022

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE*. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services

Les Forfaits SIM sont réservés aux particuliers, en France métropolitaine, dans les zones couvertes et uniquement pour un usage privé.

Les Forfaits SIM incluent chaque mois :

	Forfait SIM 100Mo (bloqué ou non bloqué)	Forfait SIM 50Go	Forfait SIM 100Go
Depuis la France métropolitaine			
Internet	100Mo inclus puis rechargeable	50Go inclus puis rechargeable	100Go inclus puis rechargeable
Appels voix	2h⁽¹⁾ France métropolitaine	Appels illimités France métropolitaine et DOM	
SMS/MMS	SMS & MMS illimités France métropolitaine	SMS illimités France métropolitaine et DOM & MMS illimités France métropolitaine	
Depuis la Zone 1 Europe et les DOM/COM⁽⁶⁾			
	100Mo ⁽²⁾ , 2h ⁽¹⁾ , SMS & MMS illimités ⁽³⁾	10Go ⁽²⁾ , appels, SMS & MMS illimités ⁽⁴⁾	15Go ⁽²⁾ , appels, SMS & MMS illimités ⁽⁴⁾
Service	Continuité de service internet (hors forfait bloqué) ⁽⁵⁾	-	-

Politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance (usage anormal ou abusif) :

Pour les Forfaits SIM 50Go et 100Go, en plus du décompte et de la facturation des communications depuis les Zones 1 Europe et DOM/COM⁽⁶⁾ vers ces mêmes zones et la métropole (présentés dans la rubrique « Autres informations utiles »), des frais supplémentaires (présentés dans la rubrique « Prix ») peuvent être appliqués en cas d'usage anormal ou abusif. Ces frais supplémentaires pourront également être appliqués si vous ne fournissez pas un des justificatifs demandés démontrant une résidence habituelle en métropole ou un lien stable avec la métropole.

Débits du service internet

Débit maximum théorique de connexion du service internet mobile en 4G/4G+, sous réserve d'un équipement compatible et uniquement dans les zones couvertes :

- en réception (débit descendant), jusqu'à 150Mbits/s pour la 4G et jusqu'à 593Mbits/s pour la 4G+,
- en émission (débit montant), jusqu'à 75Mbit/s.

Si vous avez souscrit l'option 5G : réseau 5G, en cours de déploiement, valable sous réserve de couverture avec offre et terminal 5G compatibles. Réseau 5G 3,5Ghz ou 2100Mhz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. La 5G présentant des performances différentes suivant les fréquences utilisées, débit descendant maximum théorique (association des fréquences 4G et 5G dans les zones couvertes) de 2Gb/s en bande de fréquence 3,5Ghz et de 995Mb/s en bande de fréquence 2100Mhz.

Détails de couverture sur www.lapostemobile.fr/reseau.

(*) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

(**) Prix d'un appel en France métropolitaine.

(***) Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine.

Prix

Pour toute nouvelle souscription d'un Forfait SIM entre le 01/09 et le 25/09/2022 inclus, La Poste Mobile offre au titulaire de la ligne 4 mois d'abonnement (hors options payantes et communications hors forfait et au-delà non incluses dans l'abonnement et prix d'achat de la carte SIM). Les mois offerts sont appliqués sous la forme de remises mensuelles à valoir sur le prix mensuel du forfait dès la 1ère facture, sous réserve que la ligne soit active et que le client ne présente pas d'impayé. Offre non cumulable avec l'offre de remerciement, les gains de l'opération « Le grand jeu où tout le monde gagne ! » et les offres indiquées comme étant incompatibles avec celle-ci. **Offre compatible avec les remises Clients Box, Ambassadeurs et Box Ambassadeurs mais non cumulable pendant l'application des 4 mois d'abonnement offerts** : les dites remises s'appliqueront à l'issue de ces 4 mois offerts. Aucun solde créditeur sur la facture mobile, issu du cumul de ces mois offerts avec d'autres remises ou offres promotionnelles, ne sera remboursé si vous résiliez la ligne.

Forfait SIM 100Mo	Forfait SIM 100Mo bloqué ⁽⁷⁾	Forfait SIM 50Go	Forfait SIM 100Go
Prix grand public			
4€99/mois	7€99/mois	9€99/mois	14€99/mois
Prix Clients Box⁽⁸⁾			
0€/mois ⁽⁹⁾	5€/mois	8€99/mois	12€99/mois

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une Carte SIM Forfaits (i) à 0€⁽¹⁰⁾ ou 14,90€ en bureau de poste ou (ii) à 9,90€ auprès d'un conseiller bancaire, d'un téléconseiller de La Poste Mobile ou sur www.lapostemobile.fr (RIB indispensable).

Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine		
Appels voix	En métropole	0,37€/min
	Vers les DOM	0,50€/min
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€/SMS ou MMS Texte destinataire
	Vers les DOM	0,30€/SMS/destinataire
Autres MMS	En métropole	0,30€/autres MMS/destinataire
Internet mobile	En métropole	Recharges internet de 100Mo pour 2€, 500Mo pour 5€ ou 2Go pour 7€

Communications depuis les Zones 1 et DOM/COM ⁽⁶⁾ , Saint-Marin et le Liechtenstein vers ces mêmes zones et la métropole	Forfait SIM 100Mo non bloqué	Forfait SIM 100Mo bloqué ⁽⁷⁾	Forfait SIM 50Go	Forfait SIM 100Go
Appels voix	décomptés du forfait		illimités	
SMS / MMS	illimités			
Internet mobile	décompté du forfait ; au-delà, bloqué puis rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires*	décompté du forfait dans la limite de 10Go ; au-delà, bloqué puis rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires*	décompté du forfait dans la limite de 15Go ; au-delà, bloqué puis rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires*	

* Frais supplémentaires en cas d'usage anormal ou abusif :

- Appels voix : 0,0384€/min
- MMS : 0,036€/MMS
- SMS : 0,012€/SMS
- Internet mobile : 0,0024€/Mo

Voir les tarifs des services supplémentaires non inclus dans le Guide Tarifaire disponible en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr

Durée, renouvellement et résiliation

- L'abonnement à un Forfait SIM La Poste Mobile est un contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale.
- Vous pouvez résilier le contrat à tout moment. Vous devez nous en informer par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception de votre lettre de résiliation. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés

- La Poste Mobile rend accessibles **les appels vers le Service Client** pour ses clients sourds, malentendants, sourds-aveugles et aphasiques. Ce service est rendu possible grâce à la solution Elioz. Vous pouvez nous contacter en langue des signes française, en transcription en temps réel de la parole ou en langue française parlée complétée.
- La Poste Mobile rend accessibles **les appels téléphoniques de la vie courante** pour ses clients sourds, malentendants, sourds-aveugles et aphasiques en leur offrant un crédit de 3 heures de communication, renouvelé chaque mois. Ce service est rendu possible grâce à l'application Rogerveoice. Vous trouverez parmi les services proposés : de la transcription texte des appels, des interprètes en langue des signes et des Codeuses en langue française parlée complétée.

Retrouvez le détail de ces services et leurs conditions à jour sur www.lapostemobile.fr/handicap

Autres informations utiles

Informations sur l'illimité et sur l'enveloppe internet mobile :

- ✓ **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 (au-delà, les appels sont suspendus jusqu'au prochain cycle de facturation) et 3 heures maximum par appel (au-delà, l'appel est coupé).
- ✓ **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) :** SMS en métropole et en plus pour les Forfaits SIM 50Go et 100Go depuis la métropole vers les DOM et MMS en métropole limités chacun à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€ pour le Forfait SIM 2h 100Mo bloqué.
- ✓ **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :** offre valable avec mobiles compatibles. Usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de débloquer la navigation avec les Recharges internet disponibles en appelant le 2525 (appel gratuit).

(1) Appels voix en France métropolitaine 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 (sauf forfait bloqué).

- (2) Volume mensuel maximum utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :
- Pour les Forfaits SIM 100Mo : 100Mo décomptés des 100Mo inclus en France métropolitaine.
 - Pour le Forfait SIM 50Go : 10Go décomptés des 50Go en France métropolitaine.
 - Pour le Forfait SIM 100Go : 15Go décomptés des 100Go en France métropolitaine.

Au-delà, bloqué puis rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.

(3) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine, et pour le Forfait SIM 100Mo bloqué, sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€.

(4) 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.

(5) **Offre Continuité de service : Recharge internet mobile de 20Go comprise pour toute souscription, à partir du 24/01/2022, d'un Forfait SIM 100Mo non bloqué par le titulaire d'une offre box de SFR éligible à la remise Clients Box[®].** Recharge appliquée immédiatement dès que le client en fait la demande auprès du Service Client La Poste Mobile, (i) dans l'attente de l'activation de la box de SFR ou (ii) en cas d'incident sur la box de SFR rendant impossible l'accès à l'internet fixe. Usage internet prioritairement décompté de cette recharge : à l'expiration de celle-ci, l'usage internet est décompté de l'enveloppe internet du forfait. Recharge valable jusqu'à la prochaine date de facturation du forfait et pouvant être renouvelée sur demande si le motif perdure.

Perte du bénéfice de la recharge : (i) si la box de SFR n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait mobile, (ii) en cas de changement de forfait mobile ou (iii) en cas de résiliation de la box de SFR.

(6) • ZONE 1 : Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

ZONE DOM/COM : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (hors Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie française et TAAF).

(7) Le Forfait SIM 100Mo bloqué peut être rechargé à tout moment avec les Recharges 5€, 10€, 20€ ou 30€, ainsi que les Recharges internet 2€ (100Mo), 5€ (500Mo) et 7€ (2Go) présentées dans le Guide Tarifaire. Internet mobile décompté au tarif de 0,50€/Mo par palier de 10Ko.

(8) **Pour toute souscription, par un même titulaire d'une offre box de SFR en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile à partir du 19/05/2020 et d'un forfait La Poste Mobile, une remise est appliquée sur le prix mensuel facturé du forfait mobile** (hors options payantes et communications hors forfait et au-delà non incluses dans l'abonnement). La remise est limitée à 4 forfaits remisés, dont 1 seul Forfait SIM 100Mo à 0€. Les offres box de SFR issues de la migration des offres Box La Poste Mobile sont également éligibles à la remise.

Pour bénéficier de la remise Clients Box, la box et le ou les forfaits souscrits doivent être actifs et éligibles à la remise.

En cas de souscription :

- **d'une offre box de SFR par le titulaire d'un forfait La Poste Mobile**, la remise est (i) déclenchée après que vous en avez fait la demande dans votre Espace client La Poste Mobile ou auprès du Service Client La Poste Mobile puis (ii) appliquée dès la prochaine facture mobile ou la suivante après la dernière date d'activation entre la box et le forfait souscrit.

- **d'un forfait La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR**, la remise est appliquée dès la 1ère facture mobile après que vous avez renseigné, lors de la souscription du forfait, la référence du contrat box et le numéro de la ligne fixe associée ou le numéro de commande du contrat box.

Perte de la remise Clients Box : (i) si la box n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait, (ii) en cas de résiliation, si vous disposez de plusieurs forfaits La Poste Mobile, la remise est perdue uniquement pour le forfait résilié sous réserve que la box reste active, (iii) en cas de changement de forfait vers un forfait non éligible, (iv) dans tous les cas si vous résiliez l'offre box de SFR, le bénéfice de la remise est perdu sur tous les forfaits souscrits.

Ne sont pas éligibles à la remise : (i) les Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois ou à 10,99€/mois, Forfait SIM 40Go à 9,99€/mois, Forfait SIM 60Go à 9,99€/mois ou 9,50€/mois, Forfait SIM 2h 5Go + Music, Forfait SIM 10Go + Music, (ii) les forfaits La Poste Mobile souscrits lors d'une offre promotionnelle et/ou indiqués comme étant incompatibles avec ladite remise, (iii) les offres Box 4G/4G+ de SFR, (iv) les offres box internet de RED by SFR.

(9) Prix Clients Box[®] non cumulable avec les autres offres promotionnelles en cours sur la période (à l'exception de l'offre « Carte SIM Forfaits Offerte ») et incompatible avec toute offre promotionnelle organisée avec Ma French Bank ou La Banque Postale.

(10) **La Carte SIM Forfaits est offerte pour toute nouvelle souscription et activation en bureau de poste jusqu'au 29/10/2022 inclus d'un Forfait SIM La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR.** Pour bénéficier de l'offre, le Forfait SIM souscrit et la box de SFR doivent être éligibles à la remise Clients Box[®]. Offre non valable (i) dès lors que le client a atteint un nombre de 4 lignes mobiles actives bénéficiant de la remise Clients Box ou (ii) en cas d'impayé. Offre non cumulable avec l'offre de remboursement de 5€ pour l'activation de la Carte SIM Forfaits effectuée sur le site activation.lapostemobile.fr.

Voir conditions des offres en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr et détail de couverture sur www.lapostemobile.fr/reseau.

