

# LES FORFAITS SIM

Sous conditions d'éligibilité

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion Internet).  
Offres soumises à conditions, valables du 27/03 au 17/06/2017 en métropole, réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

<b>2H<sup>(1)</sup></b>	<b>APPELS ILLIMITÉS<sup>(2)</sup></b>		<b>APPELS ILLIMITÉS<sup>(3)</sup></b> FRANCE ET DOM
<b>EXISTE EN BLOQUÉ +3€/MOIS<sup>(2)</sup></b>			
<b>100 Mo<sup>(5)</sup> 4G<sup>(6)</sup></b> inclus puis facturé 0,05€/Mo	<b>1 Go<sup>(5)</sup> 4G<sup>(6)</sup></b> inclus puis facturé 0,05€/Mo	<b>INTERNET<sup>(4)</sup></b> facturé 0,05€/Mo en hors forfait	<b>60 Go<sup>(5)</sup> 4G<sup>(6)</sup></b> inclus puis rechargeable
<b>SMS / MMS ILLIMITÉS<sup>(7)</sup></b>	<b>SMS / MMS ILLIMITÉS<sup>(7)</sup></b>		<b>SMS (FRANCE ET DOM) / MMS ILLIMITÉS<sup>(7)</sup></b>
	<b>MUSIC illimité<sup>(8)</sup> UNIVERSAL</b>	<b>+ INTERNATIONAL</b> Nos meilleurs tarifs vers 120 destinations <sup>(9)</sup>	<b>MUSIC illimité<sup>(8)</sup> UNIVERSAL</b>
<b>SANS ENGAGEMENT</b>			
<b>3€99</b> /mois	<b>9€99</b> /mois	<b>9€99</b> /mois	<b>18€99</b> /mois
<b>AVEC UNE REMISE BOX + MOBILE<sup>(10)</sup> - EN SOUSCRIVANT UNE BOX LA POSTE MOBILE<sup>(11)</sup> OU UNE OFFRE BOX OU FIBRE DE SFR<sup>(12)</sup> (ENGAGEMENT 12 MOIS)</b>			
<b>1€99</b> /mois	<b>7€99</b> /mois	<b>7€99</b> /mois	<b>15€99</b> /mois

Forfaits SIM réservés aux particuliers et soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 14,90€ en bureau de poste ou à 9,90€ sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (RIB indispensable).  
\*Pour les Forfaits SIM + Music, l'écoute et le chargement temporaire de musique depuis un Smartphone ou une tablette sont décomptés de l'Internet mobile inclus dans le forfait et pour le Forfait SIM 1Go facturé 0,05€/Mo par palier de 10Ko au-delà de l'Internet inclus.

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT (sauf forfait bloqué)				
		Forfaits SIM 100Mo / 1Go	Forfait SIM International	Forfait SIM 60Go
Appels voix	En métropole	0,37€ / min (en au-delà)		
	Vers les DOM	0,50€ / min (en hors forfait)	Voir Guide Tarifaire	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)	0,15€ / 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	0,05€ / Mo par palier de 10Ko (en hors forfait)		Recharges au prix de 2€ pour 100Mo ou 5€ pour 500Mo

Durée d'engagement

**FORFAITS SIM : sans engagement.**  
**OFFRE BOX LA POSTE MOBILE / OFFRES BOX DE SFR ou FIBRE DE 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° majorés et surtaxes) et des SMS et MMS illimités<sup>(7)</sup>.  
Les Forfaits SIM International, SIM 1Go et 60Go incluent en plus des appels voix illimités en métropole<sup>(3)</sup>.  
Le Forfait SIM 60Go inclue en plus des appels<sup>(3)</sup> et des SMS illimités<sup>(7)</sup> vers les DOM. Les Forfaits SIM + Music incluent en plus de l'Internet<sup>(9)</sup> sous réserve de disposer d'un mobile compatible.  
Minutes non consommées, non reportables (sauf le forfait bloqué pour lequel le report du crédit est illimité).  
**(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 les forfaits bloqués).**  
**(2) Le forfait SIM bloqué à 6,99€/mois peut être rechargé à tout moment avec les Recharges Prépaiées.**  
**(3) Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM pour le Forfaits SIM 60Go** (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 et 0,50€/min pour les appels vers les DOM).  
**(4) Usage Internet non compris dans le forfait et facturé 0,05€/Mo par palier de 10Ko.**  
**(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](http://www.lapostemobile.fr)  
**(7) SMS et MMS illimités** (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et depuis la métropole vers les DOM pour le forfait SIM 60Go et MMS en métropole, limités chacun à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,01€ pour le forfait bloqué.  
**(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) Le Forfait SIM + International** permet de bénéficier de tarifs avantageux sur une période donnée pour les appels voix émis depuis la France métropolitaine vers l'international. Les tarifs peuvent varier d'une période à une autre sans pouvoir excéder les prix maximum indiqués dans le Guide Tarifaire. Voir le détail des tarifs dans le Guide Tarifaire et la Fiche Tarifaire Internationale en bureau de poste ou sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr). **Pour les appels et/ou SMS émis depuis la France métropolitaine vers l'International, limitation à 30€ de hors forfait jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de lever la limitation de 30€ en achetant une Recharge Prépaiée Internationale sur l'Espace Client, en appelant le 2525 ou en bureau de poste.** Si l'intégralité du crédit rechargé avant la prochaine date de facturation n'est pas consommée, le montant non-consommé du crédit rechargé n'est plus utilisable et donnera lieu à un avoir sur la prochaine facture, jusqu'à apurement total.  
**(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 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.  
**(11) 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](http://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 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 des appels à la seconde dès la première seconde** (hors appels depuis la métropole vers la Zone DDM/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, sauf pour les forfaits bloqués et le Forfait SIM + International. Pour le Forfait SIM + International, décompte des appels vers l'international à la minute indivisible.  
**Facturation de l'Internet mobile par palier de 10Ko.**

Caractéristiques de l'Internet Mobile

**Débit maximum :** 42 Mbits/s pour le Forfait SIM + International. 115 Mbits/s<sup>(6)</sup> pour les Forfaits SIM + 100Mo, 1Go et 60Go.  
**(5) Internet mobile en métropole** (hors services payants et surtaxes) :  
• **Pour les Forfaits SIM 100Mo non bloqué et 1Go**, au-delà de l'Internet 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 SIM 100Mo bloqué et 60Go**, 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 SIM + International**, usage Internet non compris dans le forfait et facturé en hors forfait 0,05€/Mo par palier de 10Ko.

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€* (sauf Forfaits SIM Bloqués)	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 <sup>er</sup> mois d'abonnement
Paiement par chèque du 1 <sup>er</sup> 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<sup>(6)</sup>** (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

**Pour le forfait bloqué, rechargement possible avec la gamme de recharges prépayées La Poste Mobile (voir la Fiche d'Information Standardisée de la Carte Prépaiée) :**  
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit) ou sur <http://espaceclient.lapostemobile.fr>  
• Par ticket de recharge acheté en bureaux de poste et dans le réseau partenaire.  
**Pour les Forfaits SIM + Music, recharges Internet possibles : 2€ pour 100Mo ou 5€ pour 500Mo**  
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit), ou sur <http://espaceclient.lapostemobile.fr>

## 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 : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904
<b>Internet</b>	Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> , accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact ».
<b>Boutique</b>	Bureaux de poste
<b>Autres</b>	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 »

<b>Paramétrage du mobile</b>	Non applicable.		
<b>Dépôt de réclamation</b>	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux)		
<b>Dysfonctionnement matériel</b>	Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste.		
<b>Actes d'administration courante</b>	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	
<b>Actes d'urgence courante</b>	Code PUK	X	
	Suspension de ligne	X	

**Sous conditions d'éligibilité** Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion Internet). Offres soumises à conditions, valables du 27/03 au 18/04/2017 en métropole, réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.

**Description des promotions** (9) Pour toute nouvelle souscription du 27/03 au 18/04/2017 inclus, le Forfait SIM + Music 2h 2Go est à 4,99€/mois pendant 12 mois puis à 9,99€/mois.

**EXCLUSIVITÉ WEB**

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

**2 Go<sup>(2)</sup> 4G<sup>(3)</sup>**  
inclus puis rechargeable

**SMS / MMS ILLIMITÉS<sup>(4)</sup>**

**+MUSIC<sup>(5)</sup>**  
Musique illimitée<sup>(5)</sup>

**SANS ENGAGEMENT**

**4€99<sup>(9)</sup> /mois** pendant 12 mois puis 9,99€/mois

**AVEC LA REMISE BOX + MOBILE<sup>(6)</sup> – EN SOUSCRIVANT UNE BOX FIBRE LA POSTE MOBILE<sup>(7)</sup> OU UNE OFFRE BOX OU FIBRE DE SFR<sup>(8)</sup> (ENGAGEMENT 12 MOIS)**

**3€99<sup>(9)</sup> /mois** pendant 12 mois puis 8,99€/mois

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 9,90€ sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr) (RIB indispensable).  
 • Pour les Forfaits SIM + Music, l'écoute et le chargement temporaire de musique depuis un Smartphone ou une tablette sont décomptés de l'Internet mobile inclus dans le forfait.

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT		
		Forfait SIM + Music 2h
Appels voix	Métropolitains	0,37€ / min (en au-delà)
SMS/MMS Texte	Métropolitain	0,10€ / SMS ou MMS texte / destinataire
Autre MMS	Métropolitain	0,30€ / autre MMS / destinataire (en au-delà)
Internet mobile	Métropolitain	Recharge au prix de 2€pour 100Mo ou 5€pour 500Mo

**Durée d'engagement** FORFAITS SIM : sans engagement. OFFRE BOX LA POSTE MOBILE / OFFRES BOX de SFR ou FIBRE de SFR : avec engagement de 12 mois.

**Description de l'offre**

(1) Appels voix métropolitains uniquement (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes). Prix de la minute au-delà : 0,37€/min.  
 (2) Internet mobile métropolitain (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 du Forfait SIM avec les Recharges Internet en appelant le 2525 (appel gratuit).  
 (3) 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](http://www.lapostemobile.fr).  
 (4) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS et MMS métropolitains interpersonnels à usage privé, 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 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.  
 (6) 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 remisée, 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.  
 (7) 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](http://www.lapostemobile.fr).  
 (8) 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 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<sup>(9)</sup>. 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).

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€* (sauf Forfaits SIM Bloqués)	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 <sup>er</sup> mois d'abonnement
Paiement par chèque du 1 <sup>er</sup> 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<sup>(9)</sup> (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 ou 5€ pour 500Mo  
 • Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit), ou sur <http://espaceclient.lapostemobile.fr>

## Relation Client Mobile

<b>Courrier</b>	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
<b>Téléphone</b>	Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904
<b>Internet</b>	Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> , accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact ».
<b>Boutique</b>	Bureaux de poste
<b>Autres</b>	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.

<i>Paramétrage du mobile</i>	Non applicable.		
<i>Dépôt de réclamation</i>	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux)		
<i>Dysfonctionnement matériel</i>	Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste.		
<b>Critères « boutiques »</b>	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	
	Code PUK	X	
	Suspension de ligne	X	