

# LA CARTE PRÉPAYÉE INTERNATIONALE

<b>Sous conditions d'éligibilité</b>	<b>Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur <a href="http://www.lapostemobile.fr">www.lapostemobile.fr</a> (coût d'une connexion Internet). Offre réservée aux particuliers en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé.</b>															
<b>Offre</b>	<p>Pour bénéficier de l'offre prépayée internationale, le client doit acheter au choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Une Carte Prépayée Internationale à 9,90€ : 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus<sup>(1)</sup>.</b></li> <li>• <b>Un Pack Prépayé International : 1 mobile + 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus<sup>(1)</sup> (le prix du Pack varie selon le mobile choisi).</b></li> </ul> <p>Le crédit de communication est utilisable pour les communications en France et vers l'International.                  Au moment du rechargement, le client a le choix parmi 4 recharges.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>5€</th> <th>10€</th> <th>20€</th> <th>30€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Bonus Internet</b></td> <td>-</td> <td><b>1Go<sup>(2)</sup></b></td> <td><b>2Go<sup>(2)</sup></b></td> <td><b>4Go<sup>(2)</sup></b></td> </tr> <tr> <td><b>Durée de validité*</b></td> <td><b>20 jours</b></td> <td><b>30 jours</b></td> <td><b>2 mois</b></td> <td><b>3 mois</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>* à compter de l'activation du rechargement                  Les communications depuis les zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes zones et la France métropolitaine sont utilisables de la même façon que les communications depuis et vers la France métropolitaine.                  Un coût de connexion est facturé par appel sortant et par connexion Internet.  <b>Tarifs pour les communications en France métropolitaine :</b> 0,15€/min pour les appels (hors coût de connexion), 0,10€/SMS/MMS texte par destinataire, Internet mobile : 0,50€/Mo par palier de 10Ko, (hors coût de connexion).                  Pour plus d'informations sur les tarifs des appels de la France métropolitaine vers l'international, voir sur la Fiche Tarifaire Internationale, le Guide Tarifaire et le Guide Utilisateur Kit Prépayé "International" disponibles en bureau de poste.</p>	Montant	5€	10€	20€	30€	<b>Bonus Internet</b>	-	<b>1Go<sup>(2)</sup></b>	<b>2Go<sup>(2)</sup></b>	<b>4Go<sup>(2)</sup></b>	<b>Durée de validité*</b>	<b>20 jours</b>	<b>30 jours</b>	<b>2 mois</b>	<b>3 mois</b>
Montant	5€	10€	20€	30€												
<b>Bonus Internet</b>	-	<b>1Go<sup>(2)</sup></b>	<b>2Go<sup>(2)</sup></b>	<b>4Go<sup>(2)</sup></b>												
<b>Durée de validité*</b>	<b>20 jours</b>	<b>30 jours</b>	<b>2 mois</b>	<b>3 mois</b>												
<b>Durée d'engagement</b>	<b>Sans engagement.</b>															
<b>Description de l'offre</b>	<p><b>(1)</b> La Carte Prépayée Internationale comprend un crédit de communication initial de 10€, valable sous 15 jours à compter de la 1<sup>ère</sup> communication émise avec la carte SIM La Poste Mobile. Le client dispose, à l'issue de la durée de validité du crédit de communication <b>rechargé</b>, d'un délai de 3 mois pour recharger à nouveau sa carte. La durée de validité des recharges court à compter de leur date de rechargement effectif. Le crédit sera perdu s'il n'est pas utilisé ou si la carte n'est pas rechargée avant la fin de la période de validité de la recharge.</p> <p><b>(2)</b> Pour toute recharge de votre Carte Prépayée Internationale avec la Recharge Prépayée Internationale d'une valeur de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10€, la Poste Mobile vous offre 1Go d'Internet à utiliser pendant la durée de validité de votre recharge soit 30 jours,</li> <li>• 20€, la Poste Mobile vous offre 2Go d'Internet à utiliser pendant la durée de validité de votre recharge soit 2 mois,</li> <li>• 30€, la Poste Mobile vous offre 4Go d'Internet à utiliser pendant la durée de validité de votre recharge soit 3 mois.</li> </ul> <p>Tout crédit Internet non utilisé pendant cette période sera définitivement perdu.                  Toutes les communications sont décomptées du crédit de communication selon la tarification en vigueur (voir les tarifs des appels de la France métropolitaine vers l'International figurant dans la Fiche Tarifaire Internationale disponible en bureau de poste et sur <a href="http://www.lapostemobile.fr">www.lapostemobile.fr</a>).  <b>Si aucun rechargement payant n'a été effectué sous 30 jours, suite à la 1<sup>ère</sup> communication émise, la ligne sera résiliée.</b></p>															
<b>Description des services annexes inclus</b>	<b>Report du crédit non consommé au moment du rechargement</b> (le montant rechargé s'ajoute à l'ancien solde, si le rechargement est effectué avant la fin de validité de celui-ci). <b>Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Alerte Conso, Info Conso.</b>															
<b>Décompte des communications incluses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facturation à la seconde dès la première seconde pour les appels métropolitains.</b></li> <li>• <b>Facturation à la minute pour les appels vers l'International.</b></li> <li>• <b>Un coût de connexion est appliqué à chaque appel sortant (hors numéros gratuits) et à chaque connexion Internet</b> (détails des tarifs sur <a href="http://lapostemobile.fr">lapostemobile.fr</a>).</li> </ul>															
<b>Caractéristiques de l'Internet Mobile</b>	<b>Débit maximum : 115 Mbits/s</b> <b>4G :</b> disponible sous réserve d'un terminal compatible. Réseau 4G en cours de déploiement, détails de couverture sur <a href="http://www.lapostemobile.fr">www.lapostemobile.fr</a>															
<b>Caractéristiques techniques / équipements</b>	<b>GSM/GPRS/3G/3G+/4G</b> (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).															
<b>Service client</b>	<b>Accessible du lundi au samedi de 8h à 20h</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>904 depuis votre mobile</b> (temps d'attente gratuit puis coût de connexion et prix d'un appel métropolitain).</li> <li>• <b>0 970 808 660 depuis un poste fixe</b> (temps d'attente gratuit puis coût de connexion et prix d'une communication locale en France métropolitaine).</li> </ul>															
<b>Conditions de rechargement</b>	<b>Rechargement possible :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis votre mobile (appel gratuit) ou sur <a href="http://lapostemobile.fr">lapostemobile.fr</a>/Espace client (coût d'une connexion Internet).</li> <li>• Par carte bancaire ou espèces en bureaux de poste et dans les réseaux partenaires (Relay, tabac, presse...).</li> </ul>															

## Relation Client Mobile

<b>Modes de contact</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Courrier</b></td> <td>La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</td> </tr> <tr> <td><b>Téléphone</b></td> <td>Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904</td> </tr> <tr> <td><b>Internet</b></td> <td>Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a>, accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact ».</td> </tr> <tr> <td><b>Boutique</b></td> <td>Bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td><b>Autres</b></td> <td>Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile</td> </tr> </table>	<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																																					
<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																																															
<b>Certification</b>	Non applicable.																																															
<b>Prise en charge des appels Service Client</b>	Non applicable.																																															
<b>Avis de réception de la réclamation écrite</b>	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.																																															
<b>Délai de rétablissement de service</b>	<b>Disponibilité des Services :</b> 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.																																															
<b>Informations disponibles en ligne</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Analyse de la consommation des derniers mois :</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Espace Client Web</th> <th>Application Smartphone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accès à la consommation des derniers mois</td> <td>oui</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</td> <td>oui</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Actes d'urgence :</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Espace Client Web</th> <th>Application Smartphone</th> </tr> <tr> <td>Déclaration Perte ou vol</td> <td>oui</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Code PUK</td> <td>oui</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Suspension de ligne</td> <td>oui</td> <td>non</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Accès à l'Historique des contacts vers le Service Client :</b> N/A  <b>Accès au suivi de la réclamation :</b> 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.</p>	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																				
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																																														
<b>Critères « boutiques »</b>	<table border="1"> <tr> <td><i>Paramétrage du mobile</i></td> <td colspan="3">Non applicable.</td> </tr> <tr> <td><i>Dépôt de réclamation</i></td> <td colspan="3">Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux)</td> </tr> <tr> <td><i>Dysfonctionnement matériel</i></td> <td colspan="3">Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste.</td> </tr> <tr> <td rowspan="8"><i>Actes d'administration courante</i></td> <td>Type de changement</td> <td>Oui</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>Changement d'offre</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Changement d'options</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Changement de coordonnées</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Réinitialisation du code confidentiel</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Récupérer mon contrat</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Déclaration de perte ou de vol</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Affichage du RIO</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3"><i>Actes d'urgence courante</i></td> <td>Déclaration Perte ou vol</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Code PUK</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Suspension de ligne</td> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	<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.			<i>Actes d'administration courante</i>	Type de changement	Oui	Non	Changement d'offre	X		Changement d'options	X		Changement de coordonnées	X		Réinitialisation du code confidentiel	X		Récupérer mon contrat	X		Déclaration de perte ou de vol	X		Affichage du RIO	X		<i>Actes d'urgence courante</i>	Déclaration Perte ou vol	X		Code PUK	X		Suspension de ligne	X	
<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.																																															
<i>Actes d'administration courante</i>	Type de changement	Oui	Non																																													
	Changement d'offre	X																																														
	Changement d'options	X																																														
	Changement de coordonnées	X																																														
	Réinitialisation du code confidentiel	X																																														
	Récupérer mon contrat	X																																														
	Déclaration de perte ou de vol	X																																														
	Affichage du RIO	X																																														
<i>Actes d'urgence courante</i>	Déclaration Perte ou vol	X																																														
	Code PUK	X																																														
	Suspension de ligne	X																																														