

# LA CARTE PRÉPAYÉE

<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 pour un usage privé uniquement.</b>																																
<b>Prix de l'offre</b>	<p>Pour bénéficier de l'offre prépayée, le client doit acheter au choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Une Carte Prépayée à 9,90€ : 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus<sup>(1)</sup>.</b></li> <li>• <b>Un Pack Prépayé : 1 mobile + 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus<sup>(1)</sup></b> (le prix du Pack varie selon le mobile choisi).</li> </ul> <p>Au moment du rechargement, le client a le choix parmi 4 montants de recharges.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>5€</th> <th>10€</th> <th>20€</th> <th>30€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"><b>Les recharges prépayées</b></td> <td colspan="4">Appels et SMS illimités (soit 0,50€/jour)</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Appels</td> </tr> <tr> <td colspan="4">SMS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Internet inclus</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100Mo</td> <td>500Mo</td> <td>2Go</td> <td>4Go</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7 jours</td> <td>15 jours</td> <td>60 jours</td> <td>90 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p> <p>* À compter de l'activation du rechargement.</p> <p>Tarifs pour les communications en France métropolitaine :</p> <p><b>L'accès aux appels et SMS illimités est décompté 0,50€/jour.</b> L'Internet mobile métropolitain est facturé 0,50€/Mo par palier de 10Ko.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>SMS illimités métropolitains</b> : limités à 250 destinataires/mois (hors SMS+ et surtaxes) et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,50€. Au-delà du seuil indiqué, facturation à 0,10€/SMS et par destinataire.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Appels illimités métropolitains</b> : limités à 129 destinataires/mois et 3h/appel (hors Visio, prix du service des n°s majorés et surtaxes) et sous réserve de disposer d'un crédit supérieur à 0,50€. Au-delà, facturation à 0,50€/min.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Internet mobile métropolitain</b> : crédit Internet valable en France métropolitaine (hors services payants et surtaxes) et disponible avec un mobile compatible. Au-delà, facturation à 0,50€/Mo par palier de 10Ko.</p> <p>Les montants des recharges sont compatibles avec les forfaits bloqués. Dans ce cas, le rechargement donne droit à un crédit de communication décompté selon la tarification en vigueur applicable au forfait mais ne permet pas de bénéficier des recharges prépayées.</p> <p><b>Voir détail des zones dans le Guide Tarifaire.</b></p>		5€	10€	20€	30€	<b>Les recharges prépayées</b>	Appels et SMS illimités (soit 0,50€/jour)				Appels				SMS				Internet inclus					100Mo	500Mo	2Go	4Go		7 jours	15 jours	60 jours	90 jours
	5€	10€	20€	30€																													
<b>Les recharges prépayées</b>	Appels et SMS illimités (soit 0,50€/jour)																																
	Appels																																
	SMS																																
	Internet inclus																																
	100Mo	500Mo	2Go	4Go																													
	7 jours	15 jours	60 jours	90 jours																													
<b>Durée d'engagement</b>	<b>Sans engagement.</b>																																
<b>Description de l'offre</b>	<p><b>(1)</b> La Carte Prépayée comprend un crédit initial de communications inclus de 10€ (soit l'équivalent de 20 minutes d'appels uniquement en métropole). Ce crédit est valable 15 jours à compter de la première communication émise, décomptée selon la tarification en vigueur suivante : 0,50€/min pour les appels, 0,10€/SMS et par destinataire, 0,10€/MMS texte et par destinataire, Internet mobile métropolitain : 0,50€/Mo par palier de 10Ko. 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 non utilisé (pendant la durée de validité) sera perdu si la carte n'est pas rechargée avant la fin de la période de validité.</p> <p>Toutes les communications sont décomptées du crédit de communication selon la tarification en vigueur.</p> <p><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>	Facturation à la seconde dès la première seconde (hors appels vers les DOM COM, l'international, certains numéros courts et numéros spéciaux aux tarifs présentés ci-dessus).																																
<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> • <b>904 depuis votre mobile</b> (temps d'attente gratuit puis coût de connexion et prix d'un appel métropolitain). • <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).																																
<b>Conditions de rechargement</b>	<b>Rechargement possible :</b> • 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). • Par carte bancaire ou espèces en bureaux de poste et dans les réseaux partenaires (Relay, tabac, presse...).																																

## 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>Non applicable</td> <td>Non applicable</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	Non applicable	Non applicable	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	Non applicable	Non applicable																																															
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="7"><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 rowspan="3"><i>Actes d'urgence courante</i></td> <td>Affichage du code RIO</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <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></td> <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		<i>Actes d'urgence courante</i>	Affichage du code RIO	X		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																																															
<i>Actes d'urgence courante</i>	Affichage du code RIO	X																																															
	Déclaration Perte ou vol	X																																															
	Code PUK	X																																															
	Suspension de ligne	X																																															