

Sous conditions d'éligibilité	Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr/reseau Offre soumise à conditions en France métropolitaine, réservée aux particuliers et pour un usage privé uniquement.																											
Prix de l'offre (hors promotion)	<p>Pour bénéficier de l'offre Carte Prépayée, le client doit acheter au choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une Carte Prépayée à 9,90€ en bureau de poste : 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus⁽¹⁾. • Un Pack Prépayé : 1 mobile + 1 carte SIM + 1 numéro + 10€ de crédit de communication inclus⁽¹⁾ (le prix du Pack varie selon le mobile choisi). <p>Au moment du rechargement, le client a le choix parmi 4 montants de recharges.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>5€</th> <th>10€</th> <th>20€</th> <th>30€</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Les recharges prépayées</td> <td>Appels</td> <td colspan="4">Appels et SMS illimités (soit 0,50€ décompté par jour)**</td> </tr> <tr> <td>SMS</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Internet inclus</td> <td>100Mo</td> <td>500Mo</td> <td>2Go</td> <td>4Go</td> </tr> <tr> <td>Durée de validité*</td> <td>7 jours</td> <td>15 jours</td> <td>60 jours</td> <td>90 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p>* À compter du moment où le client recrée son compte. 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. ** Tarifs pour les communications en France métropolitaine avec la Carte Prépayée : l'accès aux appels et SMS illimités est décompté 0,50€/jour. ☑ Appels voix illimités en métropole (hors prix du service des n°s majorés et surtaxes) : limités à 129 destinataires/mois et 3 heures max/appel ; et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,50€. ☑ SMS illimités en métropole (hors SMS+ et surtaxes) : limités à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,50€. ☑ Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxe) : au-delà du seuil indiqué, usage décompté au tarif de 0,50€/Mo par palier de 10Ko. Valable avec mobiles compatibles. Les recharges de l'offre Carte Prépayée ne sont pas compatibles avec les forfaits bloqués La Poste Mobile et la Carte Prépayée Internationale La Poste Mobile. Pour les tarifs des communications émises depuis la France métropolitaine vers des n°s non métropolitains et les communications émises et reçues en dehors de la France métropolitaine : voir le Guide Tarifaire. Voir détail des Zones dans le Guide Tarifaire.</p>			5€	10€	20€	30€	Les recharges prépayées	Appels	Appels et SMS illimités (soit 0,50€ décompté par jour)**				SMS					Internet inclus	100Mo	500Mo	2Go	4Go	Durée de validité*	7 jours	15 jours	60 jours	90 jours
		5€	10€	20€	30€																							
Les recharges prépayées	Appels	Appels et SMS illimités (soit 0,50€ décompté par jour)**																										
	SMS																											
	Internet inclus	100Mo	500Mo	2Go	4Go																							
	Durée de validité*	7 jours	15 jours	60 jours	90 jours																							
Durée d'engagement	Sans engagement.																											
Description de l'offre	<p>(1) Pour tout achat d'une Carte Prépayée, crédit de communication inclus de 10€ valable 15 jours à compter de la 1^{ère} communication émise. Décompte en France métropolitaine selon la tarification suivante : 0,50€/min pour les appels voix, 0,10€/SMS/destinataire, 0,30€/MMS/destinataire, internet mobile : 0,50€/Mo par palier de 10Ko. Toutes les communications sont décomptées du crédit de communication selon la tarification en vigueur. Si aucun rechargement payant n'a été effectué dans les 30 jours qui suivent la 1^{ère} communication émise, la ligne sera résiliée.</p>																											
Description des services annexes inclus	Report du crédit non consommé au moment du rechargement (le montant rechargé s'ajoute à l'ancien solde, si le rechargement est effectué avant la fin de validité de celui-ci). Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Alerte Conso, Info Conso.																											
Décompte des communications incluses	Facturation à la seconde dès la première seconde (hors appels vers les DOM/COM, l'international, certains numéros courtset numéros spéciaux aux tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire).																											
Caractéristiques de l'Internet Mobile	4G/4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150Mbps/s pour la 4G et jusqu'à 593Mbps/s pour la 4G+, sous réserve d'un équipement et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones de couverture. Détails de couverture sur www.lapostemobile.fr/reseau																											
Caractéristiques techniques / équipements	GSM/GPRS/3G/3G+/4G/4G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).																											
Service client	Assistance technique et commerciale accessible du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01/01. • 904 depuis votre mobile ou 0 970 808 660 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine).																											
Conditions de rechargement	Rechargement possible, sous réserve de la réception par La Poste Mobile de votre Formulaire d'Identification de l'Acheteur valide : • Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis votre mobile (appel gratuit). • Par carte bancaire depuis votre Espace Client : https://espaceclient.lapostemobile.fr • Par carte bancaire ou espèces en bureaux de poste et dans les réseaux partenaires (Relay, tabac, presse...).																											

Relation Client Mobile

Modes de contact	<table border="1"> <tr> <td>Courrier</td> <td>La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td>Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) Depuis un mobile La Poste Mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)</td> </tr> <tr> <td>Internet</td> <td>Depuis votre Espace Client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact ».</td> </tr> <tr> <td>Boutique</td> <td>Bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td>Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile</td> </tr> </table>	Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9	Téléphone	Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) Depuis un mobile La Poste Mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)	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										
Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9																				
Téléphone	Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) Depuis un mobile La Poste Mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)																				
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.																				
Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes	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 du 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	<table border="1"> <tr> <td>Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK</td> <td>Oui sur l'Espace Client</td> </tr> <tr> <td>Accès à la consommation des derniers mois</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</td> <td>Oui sur l'Espace Client</td> </tr> <tr> <td>Gestion multi-comptes</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>Accès au suivi de la réclamation</td> <td>Non</td> </tr> </table>	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK	Oui sur l'Espace Client	Accès à la consommation des derniers mois	Oui	Accès à l'historique des contacts avec le Service Client	Oui sur l'Espace Client	Gestion multi-comptes	Non	Accès au suivi de la réclamation	Non										
Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK	Oui sur l'Espace Client																				
Accès à la consommation des derniers mois	Oui																				
Accès à l'historique des contacts avec le Service Client	Oui sur l'Espace Client																				
Gestion multi-comptes	Non																				
Accès au suivi de la réclamation	Non																				
Critères « boutiques » Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste	<table border="1"> <tr> <td>Enregistrement de la réclamation</td> <td colspan="2">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>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique</td> <td colspan="2">Non pris en charge dans les bureaux de poste</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique</td> <td>Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'offre</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Changement d'option</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Paramétrage du mobile inclus dans l'offre</td> <td colspan="2">Non</td> </tr> </table>	Enregistrement de la réclamation	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).		Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique	Non pris en charge dans les bureaux de poste		Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK	oui	Changement d'offre	non	Changement d'option	oui	Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui	Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	oui	Paramétrage du mobile inclus dans l'offre	Non	
Enregistrement de la réclamation	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).																				
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique	Non pris en charge dans les bureaux de poste																				
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK	oui																			
	Changement d'offre	non																			
	Changement d'option	oui																			
	Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui																			
	Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	oui																			
Paramétrage du mobile inclus dans l'offre	Non																				