

LES CARTES PRÉPAYÉES

Sous conditions d'éligibilité

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr (coût d'une connexion Internet).
Offre réservée aux particuliers en France métropolitaine et à usage privé uniquement.

Pour bénéficier de l'offre prépayée, le client doit acheter au choix :

- Une Carte Prépayée à 9,90€ : 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).

Au moment du rechargement, le client a le choix parmi 3 formules et 4 montants de recharges (sauf pour la formule de recharges "illimitées" pour laquelle 3 montants de recharge sont disponibles).

		5€	10€	20€	30€
Formule de recharges "triplées" (Quantité maximale de communications intégrant le Bonus offert)	Bonus**	+10€	+20€	+40€	+60€
	Appels Voix/Visio (0,50€/min)	30min	1h	2h	3h
	SMS	SMS illimités			
	Durée de validité*	7 jours	20 jours	2 mois	3 mois
Formule de recharges "illimitées"	Bonus**	-	-	+10€	-
	Appels	-	Appels et SMS illimités (soit 1€/jour)		
	SMS	-			
	Internet inclus	-	500Mo	2Go	4Go
	Durée de validité*	-	10 jours	30 jours	30 jours
Formule de recharges "Avantage International" (prix de la minute recalculés avec le Bonus offert)	Bonus**	-	-	+3€	+7€
	France métropolitaine	14 min - 0,35€/min	28 min - 0,35€/min	1h 05 min - 0,31€/min	1h 45 min - 0,29€/min
	ou zone Europe	20 min - 0,25€/min	40 min - 0,25€/min	1h 32 min - 0,22€/min	2h 28 min - 0,21€/min
	ou DOM	10 min - 0,50€/min	20 min - 0,50€/min	46 min - 0,44€/min	1h 14 min - 0,41€/min
	ou zone Maghreb / Turquie	14 min - 0,35€/min	28 min - 0,35€/min	1h 05 - 0,31€/min	1h 45 min - 0,29€/min
	ou Sénégal / Cameroun / Mali / Côte d'Ivoire	12 min - 0,39€/min	25 min - 0,39€/min	58 min - 0,35€/min	1h 33 min - 0,33€/min
	Durée de validité*	5 jours	11 jours	30 jours	45 jours

* À compter de l'activation du rechargement.

** Le crédit Bonus est utilisable pour les appels voix métropolitains exclusivement (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes). Temps calculé avec bonus pour les appels voix métropolitains.

• Pour les recharges "triplées" : tarifs pour les communications en France métropolitaine : 0,50€/min pour les appels, 0,10€/MMS texte et par destinataire, Internet mobile métropolitain : 0,50€/Mo par palier de 10Ko. Décompte au-delà de la limite indiquée ci-dessous pour les SMS : 0,10€/SMS et par destinataire.

• Pour les recharges "illimitées" : l'accès aux appels et SMS illimités est décompté 1€/jour. L'Internet mobile métropolitain est facturé 0,50€/Mo par palier de 10Ko.

• Pour les recharges "Avantage International" : tarifs des communications en France métropolitaine : 0,15€/min (décompte à la seconde dès la 1^{ère} seconde) hors coût de connexion ; 0,10€/SMS/destinataire ; 0,50€/Mo par palier de 10Ko hors coût de connexion.

✓ SMS illimités métropolitains : limités à 250 destinataires/mois (hors SMS+ et surtaxes) et sous réserve d'un crédit supérieur à 1€ pour les recharges "illimitées" et à 0,01€ pour les recharges "triplées". Au-delà, facturation à 0,10€/SMS et par destinataire.

✓ Appels illimités métropolitains (pour les recharges "illimitées") : limités à 129 destinataires/mois et 3h/appel (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes) et sous réserve de disposer d'un crédit supérieur à 1€. Au-delà, facturation à 0,50€/min.

✓ Internet mobile métropolitain : 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.

Les recharges prépayées sont compatibles avec les forfaits bloqués. Dans ce cas, le rechargement donne droit à un crédit de communication décompté selon la tarification en vigueur mais ne permet pas de bénéficier des Formules de recharges.

Voir détails des zones dans le Guide Tarifaire.

Durée d'engagement

Sans engagement.

Description de l'offre

(1) La carte SIM comprend un crédit de communication initial de 10€, utilisable sous 15 jours à compter de la 1^{ère} communication et valable émise uniquement pour des appels voix métropolitains. Le client dispose, à l'issue de la durée de validité du crédit de communication rechargé, 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. Le crédit de communication initial de 10€ inclus bénéficie par défaut de la tarification des recharges "triplées" sauf les SMS facturés à 0,10€/SMS.

Toutes les communications sont décomptées du crédit de communication selon la tarification en vigueur et la Formule de recharge choisie. Les Formules ne sont pas cumulables entre elles, et le changement est possible uniquement lors du rechargement.

Si aucun rechargement payant n'a été effectué sous 30 jours, suite à la 1^{ère} communication émise, la ligne sera résiliée.

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 et depuis les DOM COM, l'international, certains numéros courts et numéros spéciaux, communications Wap en mode CsD) aux tarifs présentés ci-dessus.

Caractéristiques de l'Internet Mobile

Débit maximum : 14,4 Mbits/s

Caractéristiques techniques / équipements

GSM/GPRS/3G (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).

Service client

Accessible du lundi au samedi de 8h à 20h

• 904 depuis votre mobile (temps d'attente gratuit puis coût de connexion et prix d'un appel métropolitain).

• 0 970 808 660 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis coût de connexion et prix d'une communication locale en France métropolitaine).

Conditions de rechargement

Rechargement possible :

- Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis votre mobile (appel gratuit) ou sur lapostemobile.fr/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

Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
Téléphone	Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis votre mobile La Poste Mobile : 904
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 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	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

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 »

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