

LE FORFAIT SIM AVIATEUR

Sous conditions d'éligibilité

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr/reseau
Offre soumise à conditions réservée aux particuliers, en France métropolitaine dans les zones couvertes et uniquement pour un usage privé.
Forfait SIM Aviateur réservé aux aviateurs, aux passionnés de l'Air et à leurs familles exclusivement sur lapostemobile.fr/offres/forfait-aviateur (coût d'une connexion internet) ou auprès d'un téléconseiller de La Poste Mobile.

Prix mensuel de l'offre

Forfait SIM Aviateur	
Prix	
11€99/mois	

Forfait SIM Aviateur soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 9,90€ sur lapostemobile.fr/offres/forfait-aviateur ou auprès d'un téléconseiller de La Poste Mobile (RIB indispensable).

Durée d'engagement

FORFAIT SIM : sans engagement.

Description de l'offre

Forfait SIM Aviateur	
DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE	
Internet	80Go ⁽¹⁾
Appels voix	APPELS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM ⁽²⁾
SMS/MMS	SMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ⁽³⁾
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM	
	15Go ⁽⁴⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁵⁾

Ce forfait comprend des appels voix illimités en France métropolitaine⁽²⁾, des SMS et MMS illimités⁽³⁾ et de l'internet⁽¹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile et inclut en plus des appels⁽²⁾ et des SMS illimités⁽³⁾ vers les DOM/COM.

Minutes non consommées, non reportables.

Ce forfait est non cumulable avec les offres promotionnelles en cours sur la Période et incompatible avec la remise Clients Box.

(1) Voir rubrique « Caractéristiques de l'internet mobile ».

(2) **Appels voix illimités en France métropolitaine et depuis la France métropolitaine vers les DOM (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes)** : limités à 129 destinataires/mois (au-delà les appels sont suspendus jusqu'au prochain cycle de facturation) et 3 heures maximum par appel (au-delà, l'appel est coupé).

(3) **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes)** : SMS en France métropolitaine et depuis la France métropolitaine vers les DOM et MMS en France métropolitaine limités chacun à 250 destinataires différents par mois (au-delà : facturation à 0,10€/SMS/destinataire en France métropolitaine, 0,30€/SMS/destinataire depuis la France métropolitaine vers les DOM et à 0,30€/MMS/destinataire en France métropolitaine).

(4) Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM : **15Go décomptés des 80Go inclus en France métropolitaine** ; au-delà, bloqué puis rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. **Voir détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.**

(5) **Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n° majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM** vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. **Voir détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.**

(6) et (7) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet Mobile »

Description des services annexes inclus

Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Info conso, Liste rouge,
• VoLTE (appels voix en 4G) : service disponible en France métropolitaine, **uniquement dans les zones de couverture des réseaux 4G/4G+⁽⁶⁾ et 5G⁽⁷⁾ et sous réserve d'un terminal compatible avec le service VoLTE de La Poste Mobile** (voir liste sur assistance.lapostemobile.fr). Les appels en VoLTE sont décomptés de votre offre ou facturés selon la tarification en vigueur. Voir tarifs dans le Guide Tarifaire.
• VoWifi (appels voix en wifi) : service disponible en France métropolitaine, **sous réserve d'une connexion wifi et d'un terminal compatibles avec le service VoWifi de La Poste Mobile** (voir liste sur assistance.lapostemobile.fr). Les appels en VoWifi sont décomptés de votre offre ou facturés selon la tarification en vigueur. Voir tarifs dans le Guide Tarifaire.

Décompte des communications incluses

Facturation des appels à la seconde dès la première seconde (hors appels depuis la France métropolitaine vers la Zone DOM/COM, l'international, certains numéros spéciaux et certains numéros courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'international et les DOM/COM sont décomptées à la seconde après une première minute.
Facturation de l'internet mobile par palier de 10ko.

Caractéristiques de l'Internet Mobile

(1) **Internet mobile en France métropolitaine**, valable avec mobiles compatibles. Usage bloqué à 80Go jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de débloquent la navigation avec les Recharges internet disponibles en appelant le 2525 (appel gratuit).
(6) **4G/4G+** : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150Mbits/s pour la 4G et jusqu'à 593Mbits/s pour la 4G+, sous réserve d'un équipement et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones de couverture.
(7) **Si avez souscrit l'option 5G : réseau 5G, en cours de déploiement, valable sous réserve de couverture avec offre et terminal 5G compatibles.** Réseau 5G 3,5Ghz ou 2100Mhz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. La 5G présentant des performances différentes suivant les fréquences utilisées, débit descendant maximum théorique (association des fréquences 4G et 5G dans les zones couvertes) de 2Gb/s en bande de fréquence 3,5Ghz et de 995Mb/s en bande de fréquence 2100Mhz. Détails de couverture sur www.lapostemobile.fr/reseau

Frais additionnels

Avances sur consommation	Tarif par carte SIM
Non réception de l'ensemble des pièces justificatives	300€
Autres modes de paiement que le chèque ou la carte bancaire pour le 1er mois d'abonnement	
Inscription au fichier Préventel	
Adresse de facturation : poste restante, boîte postale ou non valide	
Attestation d'hébergement comme justificatif de domicile	100€
Si vous ne disposez pas d'autre abonnement souscrit auprès de La Poste Mobile ou si vous avez une ou plusieurs lignes d'une ancienneté inférieure à 3 mois.	
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile	
Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égal à 2 sur 3 mois	
Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique	Le montant du dépassement du forfait
Communications non comprises dans les Forfaits SIM supérieures à 30€	

Caractéristiques techniques / équipements

GSM/GPRS/3G/3G+/4G/4G+/5G⁽⁷⁾ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible et uniquement dans les zones de couverture).

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

Recharges internet possibles : 2€ pour 100Mo, 5€ pour 500Mo ou 7€ pour 2Go :
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit), ou sur <https://espaceclient.lapostemobile.fr> (coût d'une connexion internet).

Relation Client Mobile

Modes de contact

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

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

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 »
Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste

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	