

## Sous conditions d'éligibilité

**Zones de couverture La Poste Mobile** : réseau SFR. Plus d'informations sur [www.lapostemobile.fr/reseau](http://www.lapostemobile.fr/reseau) (coût d'une connexion internet).

**Offres soumises à conditions valables du 01/01 au 23/01/2021 inclus en France métropolitaine réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.**

## DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE

**200Mo<sup>(1)</sup>**  
inclus puis facturé 0,05€/Mo

**30Go<sup>(1)</sup>**  
débit réduit au-delà

**60Go<sup>(1)</sup>**  
débit réduit au-delà

**3H<sup>(2)</sup>**  
FRANCE MÉTROPOLITAINE

**APPELS ILLIMITÉS<sup>(3)</sup>**  
FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM

**APPELS ILLIMITÉS**  
FRANCE MÉTROPOLITAINE DOM  
& **INTERNATIONAL<sup>(3x4)</sup>**

**SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(5)</sup>**  
FRANCE MÉTROPOLITAINE

**SMS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS<sup>(5)</sup>** FRANCE MÉTROPOLITAINE

**MUSIC<sup>(6)</sup> ILLIMITÉE<sup>(6)</sup>** avec **UNIVERSAL**

## DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM

**200Mo<sup>(7)</sup>, 3H,**  
**SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(8)</sup>**

**15Go<sup>(7)</sup>, APPELS,**  
**SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(9)</sup>**

**20Go<sup>(7)</sup>, APPELS,**  
**SMS & MMS ILLIMITÉS<sup>(9)</sup>**

PRIX DES FORFAITS + MOBILE 4G/4G+<sup>(11)</sup>

**9€99**  
/MOIS

Existe en bloqué à **12€99/MOIS<sup>(10)</sup>**

**19€99**  
/MOIS

**29€99**  
/MOIS

PRIX CLIENTS BOX<sup>(12)</sup>

**8€**  
/MOIS

Existe en bloqué à **11€/MOIS<sup>(10)</sup>**

**18€**  
/MOIS

**25€**  
/MOIS

● Pour les Forfaits + Music, l'écoute et le chargement de musique en mode connexion (hors Wi-Fi) depuis un smartphone ou une tablette sont décomptés des gigas inclus dans le forfait.

Prix au-delà ou hors forfait (sauf forfait bloqué)			
		Forfait + Mobile 200Mo non bloqué	Forfaits + Mobile 30Go et 60Go
Appels voix	En métropole	0,37€/min	
	Vers les DOM	0,50€/min	0,50€/min
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS / destinataire	
	Vers les DOM	0,30€/SMS/destinataire	0,30€/SMS/destinataire
Autre MMS	En métropole	0,30€ / autre MMS / destinataire	
Internet mobile	En métropole	0,05€/Mo par palier de 10Ko	au-delà de 3 fois le seuil indiqué dans l'offre, le débit est réduit

## Durée d'engagement

**FORFAITS + MOBILE : Avec engagement 12 ou 24 mois, au même tarif.**

## Description de l'offre

Ces forfaits comprennent des appels voix en métropole<sup>(2)</sup>, des SMS et MMS illimités<sup>(5)</sup> et de l'internet<sup>(1)</sup> sous réserve de disposer d'un mobile compatible.

Les Forfaits + Mobile 30Go et 60Go incluent en plus la musique illimitée<sup>(6)</sup>. Les Forfaits + Mobile 30Go et 60Go incluent en plus des appels voix illimités depuis la métropole vers les DOM et des appels voix illimités depuis la métropole vers l'international<sup>(3x4)</sup> pour le Forfait + Mobile 60Go.

Report des minutes dans la limite du temps de forfait mensuel (sauf le forfait bloqué pour lequel le report du crédit est illimité).

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

(2) Appels voix en France métropolitaine et depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes). Prix de la minute au-delà : 0,37€/min (sauf forfait bloqué).

(3) **Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM et en plus pour le Forfait + Mobile 60Go depuis la métropole vers l'international (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).

(4) **Caractéristiques des appels voix depuis la métropole vers l'international** : appels entre deux personnes physiques depuis la France métropolitaine vers l'international (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes) :

- **Vers les fixes de 69 destinations** : Amérique du Nord ; Europe (Zone 1) ; Europe Élargie (Zone 2 hors Groënland) ; Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion ; Maghreb (hors Tunisie) ; Autres : Açores, Cité du Vatican, Géorgie, Gibraltar, Guernesey, Ile de Man, Iles Féroé, Iles Vierges américaines, Iles Vierges britanniques, Jersey, Madère, Monaco, Russie, Saint-Marin, Chine, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico.

- **Vers les mobiles de 7 destinations** : USA, Chine, Canada, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico.

**Au-delà des limites, les communications vers l'international sont facturées suivant les conditions et tarifs mentionnés dans le Guide Tarifaire.**

(5) **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes)** : SMS en métropole et depuis la métropole vers les DOM (sauf pour les Forfaits + Mobile 200Mo bloqué et non bloqué) et MMS en métropole, limités chacun à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit supérieur à 0,01€ pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué. (Au-delà : facturation à 0,10€/SMS/destinataire en métropole, 0,30€/SMS/destinataire depuis la métropole vers les DOM).

(6) Accès illimité au service d'écoute à la demande de musique du catalogue Universal Music via l'application MUSIC La Poste Mobile, sous réserve de disposer d'un smartphone ou d'une tablette compatible avec OS Android™ 5 ou iOS 11 et leurs versions ultérieures, ou via le site <https://lapostemobile.universal.music.fr> (coût d'une connexion internet). **L'accès au service d'écoute à la demande est décompté de votre forfait internet mobile sauf si vous êtes en mode « hors connexion » pour les titres préalablement chargés, ou en mode « Wi-Fi ».** Selon le forfait mobile souscrit, si en cours de mois vous avez utilisé l'intégralité de votre forfait internet, l'accès au service d'écoute à la demande sera facturé aux conditions indiquées dans le Guide Tarifaire.

(7) Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :

- **Pour le Forfait + Mobile 200Mo non bloqué**, au-delà des 200Mo, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation.

- **Pour le Forfait + Mobile 30Go**, débit réduit au-delà de 15Go. En cas d'usage abusif ou anormal, facturation de frais supplémentaires.

- **Pour le Forfait + Mobile 60Go**, au-delà des 20Go, facturation de frais supplémentaires dans la limite d'usage raisonnable de 180Go (débit réduit au-delà de 60Go) et jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.

**Voir détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.**

(8) 3h d'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, et pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué, sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€ pour les SMS et MMS illimités.

(9) 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.

(10) Le Forfait + Mobile bloqué 200Mo à 12,99€/mois peut être rechargé à tout moment avec les Recharges 5€, 10€, 20€ ou 30€, ainsi que les recharges Internet 2€(100Mo), 5€ (500Mo) et 7€(2Go) présentées dans le Guide Tarifaire. Internet mobile décompté au tarif de 0,05€/Mo par palier de 10Ko.

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

(12) **Pour toute souscription, à partir du 19 mai 2020, par un même titulaire d'une offre box de SFR en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile et d'un forfait mobile avec abonnement La Poste Mobile, La Poste Mobile applique une remise sur le prix mensuel facturé du forfait mobile** (hors options payantes et communications non incluses dans l'abonnement). La remise est limitée à 3 lignes mobiles.

**Pour bénéficier de la remise Clients Box, la box et la ou les lignes mobiles souscrites doivent être actives et éligibles à la remise.**

**En cas de souscription :**

- **d'une offre box de SFR par le titulaire d'un forfait La Poste Mobile**, la remise est (i) déclenchée après que vous en ayez fait la demande dans votre Espace client La Poste Mobile ou auprès du Service Client La Poste Mobile puis (ii) appliquée dès la prochaine facture mobile ou la suivante après la dernière date d'activation entre la box de SFR et la ligne mobile souscrite.

- **d'un forfait La Poste Mobile à partir par le titulaire d'une box de SFR**, la remise est appliquée dès la première facture mobile après que vous ayez renseigné lors de la souscription de votre forfait mobile la référence du contrat box de SFR et le numéro de la ligne fixe associée ou le numéro de commande du contrat box de SFR.

**Perte de la remise Clients Box** : (i) si la box de SFR n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait mobile, (ii) en cas de résiliation, si le client dispose de plusieurs lignes mobiles La Poste Mobile, la remise est perdue uniquement pour la ligne mobile résiliée sous réserve que la box de SFR reste active, (iii) en cas de changement de forfait mobile vers un forfait non éligible, (iv) dans tous les cas si le titulaire résilie l'offre box de SFR, il perd le bénéfice de la remise sur toutes les lignes mobiles souscrites.

**Ne sont pas éligibles à la remise** : (i) les Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois, Forfait SIM 60Go à 9,99€/mois ou 9,50€/mois, Forfait SIM 2h 5Go + Music, Forfait SIM 10Go + Music (ii) les forfaits La Poste Mobile souscrits lors d'une offre promotionnelle et/ou indiqués comme étant incompatibles avec ladite remise, (iii) les offres Box 4G/4G+ de SFR, (iv) les offres box internet de RED by SFR.

**Remise également valable pour les clients d'une offre Box La Poste Mobile souscrivant un forfait mobile avec abonnement La Poste Mobile** (même nom et même RIB) : pour ces clients, la remise est appliquée automatiquement à l'activation du forfait mobile.

**Voir conditions des offres en bureau de poste ou sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)** (coût d'une connexion internet).

## Description des services annexes inclus

**Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Alerte Facture, Info conso, Liste rouge.**

## Décompte des communications incluses

**Facturation des appels à la seconde dès la première seconde** (hors appels depuis la métropole vers la Zone DOM/COM, l'international, certains n° spéciaux et certains n° courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'international et les DOM/COM sont décomptées à la seconde dès la première seconde après une première minute indivisible, sauf pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué. **Facturation de l'internet mobile par palier de 10ko.**

## Caractéristiques de l'internet Mobile

**Débit maximum** : 300Mbps/s.

(11) **4G/4G+** : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 115Mbps/s pour la 4G et jusqu'à 300Mbps/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](http://www.lapostemobile.fr/reseau) (coût d'une connexion internet).

(1) **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes)** : offres valables avec mobiles compatibles.

- **Pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué** : usage bloqué à 200Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de débloquer la navigation avec les Recharges internet disponibles en appelant le 2525 (appel gratuit).

- **Pour le Forfait + Mobile 200Mo non bloqué** : au-delà des 200Mo inclus dans l'offre, usage facturé 0,05€/Mo par palier de 10Ko en hors forfait jusqu'à la prochaine date de facturation.

- **Pour les Forfaits + Mobile 30Go et 60Go** : débit réduit au-delà du seuil indiqué dans l'offre et dans la limite d'un usage raisonnable de 3 fois ce seuil jusqu'à la prochaine date de facturation.

## 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 1 <sup>er</sup> mois d'abonnement	
Inscription au fichier Prévotel	
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	
Activation de l'option Monde*	
Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égal à 2 sur 3 mois	Le montant du dépassement du forfait
Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique	
Activation des appels depuis la France métropolitaine vers des numéros non métropolitains*	
Communications non comprises dans les Forfaits + Mobile supérieures à 100€	
En cas de contrôle de l'IBAN révélant que celui-ci présente un caractère frauduleux	200€

\* Cette avance est demandée si la demande intervient dans les 30 jours calendaires suivant l'activation de la ligne de l'abonné. Hors communications depuis les Zones 1 et DOM/COM qui sont disponibles immédiatement à l'activation de la ligne.

• En cas de résiliation anticipée à l'initiative de l'Abonné avant la fin de la période d'engagement minimale, l'Abonné est redevable envers La Poste Mobile :

- pour les contrats avec période d'engagement minimale de 12 mois : des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale.

- pour les contrats avec période d'engagement minimale de 24 mois :

a) résiliés avant la fin du 12<sup>ème</sup> mois : des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>ème</sup> mois puis du quart des mois restants dus du 13<sup>ème</sup> mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

b) résiliés à compter du 13<sup>ème</sup> mois : du quart des mois restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.

## Caractéristiques techniques / équipements

**GSM/GPRS/3G/3G+/4G/4G+** (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

**Pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué, rechargement possible avec les recharges 5€, 10€, 20€ ou 30€, ainsi que les recharges Internet 2€(100Mo), 5€ (500Mo) et 7€(2Go)** :  
• Par carte bancaire en appelant le 2525 depuis le mobile (appel gratuit) ou sur <https://espaceclient.lapostemobile.fr> (coût d'une connexion internet)  
• Par ticket de recharge acheté en bureaux de poste et dans le réseau partenaire.

## Relation Client Mobile

<b>Courrier</b>	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
<b>Téléphone</b>	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)
<b>Internet</b>	Depuis votre Espace Client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).
<b>Boutique</b>	Bureaux de poste
<b>Autres</b>	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)

## 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

<b>Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK</b>	Oui sur l'Espace Client
<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	Oui
<b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b>	Oui sur l'Espace Client
<b>Gestion multi-comptes</b>	Non
<b>Accès au suivi de la réclamation</b>	Non

## Critères « boutiques »

<b>Enregistrement de la réclamation</b>	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).	
<b>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique</b>	Non pris en charge dans les bureaux de poste	
<b>Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique</b>	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK	oui
	Changement d'offre	non
	Changement d'option (sauf options TV)	oui
	Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui
<b>Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations</b>	oui	
<b>Paramétrage du mobile inclus dans l'offre</b>	Non	