



LES FORFAITS + MOBILE AVEC ACCOMPAGNEMENT (FORFAITS SERVICE+)

Sous conditions d'éligibilité	Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr/reseau . Offres soumises à conditions valables du 04/10 au 13/11/2021 inclus en France métropolitaine réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.																									
Description des promotions	Pour toute nouvelle souscription en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile entre le 23/08 et le 13/11/2021 inclus (la « Période »), d'au moins 2 forfaits La Poste Mobile par un même titulaire (même nom et même IBAN), une remise de 50% pendant 6 mois est appliquée sur le prix mensuel grand public du ou des forfaits le(s) moins cher(s) parmi ceux souscrits sur la Période (hors options et communications non incluses). La remise est limitée à 3 lignes mobiles remises. Pour bénéficier de la remise, le titulaire doit disposer d'au moins 2 lignes actives, souscrites sur la Période, et choisir le prélèvement automatique comme mode de paiement de toutes ces lignes. La remise est appliquée dès la 1 ^{ère} facture mobile qui suit l'enregistrement de l'IBAN commun. La remise n'est pas appliquée : (i) sur le ou les forfaits bénéficiant de la remise Clients Box, de la remise « WeStart Ma French Bank » et/ou de la remise « Jeunes -2€/mois pendant 6 mois » (ii) sur la ou les lignes présentant un impayé : la remise est de nouveau appliquée après régularisation de votre impayé sur le mois suivant, dans la limite d'une période de 6 mois suivant la 1 ^{ère} application de la remise, (iii) en cas de changement ou de résiliation de forfait, pour le forfait concerné et (iv) en cas de changement de l'IBAN commun et/ou de titulaire.																									
Prix mensuels de l'offre (hors promotion)	<div style="text-align: center;"> <p>DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">500Mo⁽¹⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">20Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà</td> </tr> </table> <p>APPELS ILLIMITÉS⁽²⁾ France métropolitaine et DOM</p> <p>SMS ILLIMITÉS France métropolitaine et DOM & MMS ILLIMITÉS⁽³⁾ France métropolitaine</p> <p>ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE EN MAIN DU MOBILE PAR LE SERVICE CLIENT⁽⁴⁾ (SERVICE INCLUS SUR DEMANDE À LA SOUSCRIPTION)</p> <p> DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">500Mo⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁶⁾</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">15Go⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁶⁾</td> </tr> </table> <p>14€99 /MOIS</p> <p>19€99 /MOIS</p> <p>PRIX CLIENTS BOX⁽⁷⁾</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">12€ /MOIS</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">18€ /MOIS</td> </tr> </table> <p>Prix au-delà ou hors forfait</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Forfait + Mobile 500Mo</th> <th>Forfait + Mobile 20Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Appels voix</td> <td>En métropole</td> <td>0,37€/min</td> </tr> <tr> <td>Vers les DOM</td> <td>0,50€/min</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SMS/MMS Texte</td> <td>En métropole</td> <td>0,10€ / SMS ou MMS / destinataire</td> </tr> <tr> <td>Vers les DOM</td> <td>0,30€/SMS/destinataire</td> </tr> <tr> <td>Autre MMS</td> <td>En métropole</td> <td>0,30€ / autre MMS / destinataire</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>En métropole</td> <td>0,05€/Mo par palier de 10Ko au-delà de 3 fois le seuil indiqué dans l'offre, le débit est réduit</td> </tr> </tbody> </table> </div>	500Mo⁽¹⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo	20Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà	500Mo⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	15Go⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	12€ /MOIS	18€ /MOIS		Forfait + Mobile 500Mo	Forfait + Mobile 20Go	Appels voix	En métropole	0,37€/min	Vers les DOM	0,50€/min	SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS / destinataire	Vers les DOM	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
500Mo⁽¹⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo	20Go⁽¹⁾ débit réduit au-delà																									
500Mo⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	15Go⁽⁵⁾ APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾																									
12€ /MOIS	18€ /MOIS																									
	Forfait + Mobile 500Mo	Forfait + Mobile 20Go																								
Appels voix	En métropole	0,37€/min																								
	Vers les DOM	0,50€/min																								
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS / destinataire																								
	Vers les DOM	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	<p>Ces forfaits comprennent des appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM⁽²⁾, des SMS et MMS illimités⁽³⁾ et de l'internet⁽¹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>Ces forfaits comportent en plus un service inclus sur demande : un accompagnement à la prise en main du mobile par le Service Client (service inclus sur demande à la souscription)⁽⁴⁾. Report des minutes dans la limite du temps de forfait mensuel.</p> <p>(1) Voir rubrique « Caractéristiques de l'internet mobile ».</p> <p>(2) Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole 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).</p> <p>(3) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et depuis la métropole vers les DOM limités chacun à 250 destinataires différents par mois (au-delà : facturation à 0,10€/SMS/destinataire en métropole, 0,30€/SMS/destinataire depuis la métropole vers les DOM et à 0,30€/MMS/destinataire en métropole).</p> <p>(4) Le service est inclus pour toute souscription concomitante d'un Forfait + Mobile 500Mo ou 20Go avec engagement de 12 ou 24 mois et l'achat d'un des 3 mobiles éligibles. Pour en bénéficier, le client doit en faire la demande exclusivement lors de la souscription. Il permet au client de bénéficier, dans le mois suivant l'activation de la ligne, (i) de la carte SIM du forfait souscrit insérée directement dans le mobile, (ii) d'un guide utilisateur du mobile et (iii) d'un appel au service client La Poste Mobile visant à l'accompagner dans le paramétrage des principales fonctionnalités du mobile. L'appel au service client est gratuit (numéro indiqué dans le guide utilisateur) et doit être réalisé à partir d'un autre téléphone et d'une autre ligne que ceux objets du service. Liste des mobiles éligibles : DORO 6060, DORO 8050 Plus et SAMSUNG Galaxy A12.</p> <p>(5) Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour le Forfait + Mobile 500Mo : 500Mo décomptés des 500Mo inclus en France métropolitaine ; au-delà, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. - Pour le Forfait + Mobile 20Go : 15Go dédiés ; au-delà, usage facturé à 0,0036€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détails des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire. <p>(6) 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.</p> <p>(7) 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.</p> <p>Les offres box de SFR issues de la migration des offres Box La Poste Mobile sont également éligibles à la remise.</p> <p>Pour bénéficier de la remise Clients Box, la box et la ou les lignes mobiles souscrites doivent être actives et éligibles à la remise.</p> <p>En cas de souscription :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une offre box de SFR par le titulaire d'un forfait La Poste Mobile, la remise est (i) déclenchée après que vous en avez 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 par le titulaire d'une box de SFR, la remise est appliquée dès la première facture mobile après que vous avez 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. <p>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.</p> <p>Ne sont pas éligibles à la remise : (i) les Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois ou à 10,99€/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.</p> <p>Voir conditions des offres en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr</p>																									
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. Facturation de l'internet mobile par palier de 10ko.																									
Caractéristiques de l'internet Mobile	<p>Débit maximum : 300Mbps/s.</p> <p>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.</p> <p>(1) Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) : offres valables avec mobiles compatibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour le Forfait + Mobile 500Mo : au-delà des 500Mo inclus dans l'offre, usage facturé 0,05€/Mo par palier de 10ko en hors forfait jusqu'à la prochaine date de facturation. - Pour le Forfait + Mobile 20Go : débit réduit à 20Go et dans la limite d'un usage raisonnable de 60Go jusqu'à la prochaine date de facturation. 																									
Frais additionnels	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Avances sur consommation</th> <th>Tarif par carte SIM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Non réception de l'ensemble des pièces justificatives</td> <td rowspan="4">300€</td> </tr> <tr> <td>Autres modes de paiement que le chèque ou la carte bancaire pour le 1^{er} mois d'abonnement</td> </tr> <tr> <td>Inscription au fichier Préventel</td> </tr> <tr> <td>Adresse de facturation : poste restante, boîte postale ou non valide</td> </tr> <tr> <td>Attestation d'hébergement comme justificatif de domicile</td> <td rowspan="4">100€</td> </tr> <tr> <td>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.</td> </tr> <tr> <td>Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile</td> </tr> <tr> <td>Activation de l'option Monde*</td> </tr> <tr> <td>Contrats d'abonnements souscrits supérieurs ou égal à 2 sur 3 mois</td> <td rowspan="4">Le montant du dépassement du forfait</td> </tr> <tr> <td>Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique</td> </tr> <tr> <td>Activation des appels depuis la France métropolitaine vers des numéros non métropolitains*</td> </tr> <tr> <td>Communications non comprises dans les Forfaits + Mobile supérieures à 100€</td> </tr> <tr> <td>En cas de contrôle de l'IBAN révélant que celui-ci présente un caractère frauduleux</td> <td>200€</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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 : <ul style="list-style-type: none"> a) résiliés avant la fin du 12^{ème} mois : des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois puis du quart des mois restants dus du 13^{ème} mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. b) résiliés à compter du 13^{ème} mois : du quart des mois restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. 	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 ^{er} 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	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€						
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 ^{er} 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																										
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€																									
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	<p>Assistance technique et commerciale accessible du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01/01.</p> <p>*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).</p>																									
Relation Client Mobile																										
Modes de contact	<table border="1" style="width: 100%;"> <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/ (coût d'une connexion internet), (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 (coût d'une connexion internet)</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/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).	Boutique	Bureaux de poste	Autres	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)															
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/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).																									
Boutique	Bureaux de poste																									
Autres	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	<table border="1" style="width: 100%;"> <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" style="width: 100%;"> <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																									