

Sous conditions d'éligibilité

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr/reseau
Offres La Poste Mobile soumises à conditions, en France métropolitaine, sous réserve de couverture. Forfaits SIM ouverts aux particuliers et aux professionnels.

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)	Forfait SIM 100Mo	Forfait SIM 100Mo bloqué ⁽¹⁾	Forfait SIM 60Go	Forfait SIM 120Go	
	Prix grand public				
	4€99/mois	7€99/mois	10€99/mois	14€99/mois	
Prix Clients Box⁽²⁾					
0€/mois ⁽³⁾	5€/mois	9€99/mois	12€99/mois		

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une Carte SIM Forfaits (i) à 0€⁽⁴⁾ ou 14,90€ en bureau de poste ou (ii) à 9,90€ auprès d'un conseiller bancaire, d'un téléconseiller de La Poste Mobile ou sur www.lapostemobile.fr (RIB indispensable).

Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine		
Appels voix	En France métropolitaine	0,37€/min
	Vers les DOM	0,50€/min
SMS/MMS Texte	En France métropolitaine	0,10€/SMS ou MMS Texte destinataire
	Vers les DOM	0,30€/SMS/destinataire
Autres MMS	En France métropolitaine	0,30€/autres MMS/destinataire
Internet mobile	En France métropolitaine	Recharges internet de 100Mo pour 2€, 500Mo pour 5€ ou 2Go pour 7€

Durée d'engagement

FORFAITS SIM : sans engagement.

	Forfait SIM 100Mo (bloqué ou non bloqué)	Forfait SIM 60Go	Forfait SIM 120Go
	DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE		
Internet	100Mo ⁽⁵⁾	60Go ⁽⁵⁾	120Go ⁽⁵⁾
Appels voix	2h ⁽⁶⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	APPELS ILLIMITÉS ⁽⁷⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	
SMS/MMS	SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁸⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	SMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ⁽⁸⁾	
Service	Continuité de service internet (hors forfait bloqué) ^(9a)	-	-
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM			
	100Mo ⁽⁹⁾ , 2h ⁽⁶⁾ , SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽¹⁰⁾	12Go ⁽⁹⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽¹¹⁾	20Go ⁽⁹⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽¹¹⁾

Ces forfaits comprennent des appels voix en France métropolitaine⁽⁶⁾, des SMS et MMS illimités⁽⁸⁾ et de l'internet⁽⁹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. Les Forfaits SIM 60Go et 120Go incluent en plus des appels voix illimités en France métropolitaine⁽⁷⁾ et des appels⁽⁷⁾ et des SMS illimités⁽⁸⁾ vers les DOM/COM. Minutes non consommées, non reportables (sauf le forfait bloqué pour lequel le report du crédit de communication est illimité).

(1) Le Forfait SIM 100Mo bloqué peut être rechargé à tout moment avec les Recharges forfait 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 0,50€/Mo par palier de 10Ko.

(2) Pour toute souscription, par un même titulaire d'une offre box de SFR en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile à partir du 19/05/2020 et d'un forfait La Poste Mobile, une remise est appliquée sur le prix mensuel facturé du forfait mobile (hors options payantes et communications hors forfait et au-delà non incluses dans l'abonnement). La remise est limitée à 4 forfaits remis, dont 1 seul Forfait SIM 100Mo à 0€. Les offres box de SFR issues de la migration des offres Box La Poste Mobile sont également éligibles à la remise.

Pour bénéficier de la remise Clients Box, la box et le ou les forfaits souscrits doivent être actifs 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 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 et le forfait souscrit.
- d'un forfait La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR, la remise est appliquée dès la 1^{ère} facture mobile après que vous avez renseigné, lors de la souscription du forfait, la référence du contrat box et le numéro de la ligne fixe associée ou le numéro de référence du contrat box.

Perte de la remise Clients Box : (i) si la box n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait, (ii) en cas de résiliation, si vous disposez de plusieurs forfaits La Poste Mobile, la remise est perdue uniquement pour le forfait résilié sous réserve que la box reste active, (iii) en cas de changement de forfait vers un forfait non éligible, (iv) dans tous les cas si vous résiliez l'offre box de SFR, le bénéfice de la remise est perdu sur tous les forfaits souscrits.

Ne sont pas éligibles à la remise : (i) les Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois ou à 10,99€/mois, Forfait SIM 40Go 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.

(3) Prix Clients Box⁽²⁾ non cumulable avec les autres offres promotionnelles en cours sur la période (à l'exception de l'offre « Carte SIM Forfaits Offerte ») et incompatible avec toute offre promotionnelle organisée avec Ma French Bank ou La Banque Postale.

(4) La Carte SIM Forfaits est offerte pour toute nouvelle souscription et activation, en bureau de poste ou auprès d'un conseiller bancaire, d'un Forfait SIM La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR. Pour bénéficier de l'offre, le Forfait SIM souscrit et la box de SFR doivent être éligibles à la remise Clients Box⁽²⁾. Offre non valable (i) dès lors que le client a atteint un nombre de 4 lignes mobiles actives bénéficiant de la remise Clients Box ou (ii) en cas d'impayé.

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

(6) 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).

(7) 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'à la prochaine date de facturation) et 3 heures maximum par appel (au-delà, l'appel est coupé).

(8) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en France métropolitaine et en plus pour les Forfaits SIM 60Go et 120Go depuis la France métropolitaine vers les DOM et MMS en France métropolitaine limités chacun à 250 destinataires différents par mois, et sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€ pour le Forfait SIM 100Mo (au-delà, facturation à 0,10€/SMS/destinataire en France métropolitaine, à 0,30€/SMS/destinataire depuis la France métropolitaine vers les DOM et à 0,30€/MMS/destinataire en France métropolitaine).

(9) Volume mensuel maximum utilisable avec mobiles compatibles dans les Zones Europe et DOM/COM :

- Pour le Forfait SIM 100Mo : 100Mo décomptés des 100Mo inclus en France métropolitaine.
- Pour le Forfait SIM 60Go : 12Go décomptés des 60Go inclus en France métropolitaine.
- Pour le Forfait SIM 120Go : 20Go décomptés des 120Go inclus en France métropolitaine.

Au-delà, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable en appelant le + 33 970 808 660 (inclus dans les appels illimités). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détails des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.

(10) SMS et MMS illimités (hors 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 SIM 100Mo bloqué, sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€.

(11) 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 détails des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.

(12) Recharge internet mobile de 20Go comprise pour toute souscription d'un Forfait SIM 100Mo ou bloqué par le titulaire d'une offre box de SFR éligible à la remise Clients Box⁽²⁾. Recharge appliquée immédiatement dès que le client en fait la demande auprès du Service Client La Poste Mobile. (i) dans l'attente de l'activation de la box de SFR ou (ii) en cas d'incident sur la box de SFR rendant impossible l'accès à l'internet fixe. Usage internet prioritairement décompté de cette recharge : à l'expiration de celle-ci, l'usage internet est décompté de l'enveloppe internet du forfait. Recharge valable jusqu'à la prochaine date de facturation du forfait et pouvant être renouvelée sur demande si le motif perdure. Perte du bénéfice de la recharge : (i) si la box de SFR n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait mobile, (ii) en cas de changement de forfait mobile ou (iii) en cas de résiliation de la box de SFR.

(13) et (14) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet Mobile ».

Voir conditions des offres en bureau de poste ou sur www.lapostemobile.fr.

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+⁽¹³⁾ et 5G⁽¹⁴⁾ 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 indivisible, sauf pour le Forfait SIM 100Mo bloqué.

Facturation de l'internet mobile par palier de 10Ko.

Caractéristiques de l'Internet Mobile

(5) Internet mobile en France métropolitaine, valable avec mobiles compatibles. Usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable en appelant le 2525 (appel gratuit).

(13) 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.

(14) Si vous 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	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	
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.	100€
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+⁽¹³⁾/5G⁽¹⁴⁾ (sous réserve de disposer d'un mobile et d'une offre compatibles 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 SIM 100Mo bloqué, rechargement possible avec les recharges forfait 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 de connexion internet)
- Par ticket de recharge acheté en bureau de poste et dans le réseau partenaire.

Pour les autres Forfaits SIM, 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 de connexion internet)

Relation Client 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 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	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	