

Sous conditions d'éligibilité

Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur www.lapostemobile.fr/reseau (coût d'une connexion internet).
Offres soumises à conditions en France métropolitaine, réservées aux particuliers et uniquement pour un usage privé.

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE		
100Mo⁽¹⁾ inclus puis facturé 0,05€/Mo	30Go⁽¹⁾ inclus puis rechargeable	60Go⁽³⁾ inclus puis rechargeable
2H⁽²⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	APPELS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM ⁽³⁾	
SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁴⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	SMS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ⁽⁴⁾	
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM		
100Mo⁽⁵⁾, 2H, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁶⁾	10Go⁽⁵⁾, APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS⁽⁷⁾	
PRIX DES FORFAITS SIM 4G/4G+ ⁽⁸⁾		
4€99 /MOIS <small>Existe en bloqué à 7€99/MOIS⁽⁹⁾</small>	9€99⁽¹⁰⁾ /MOIS	18€99 /MOIS
PRIX CLIENTS BOX ⁽¹¹⁾		
0€⁽¹²⁾ /MOIS <small>Existe en bloqué à 5€/MOIS⁽⁹⁾</small>	-	10€ /MOIS

Forfaits SIM réservés aux particuliers et soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits à 14,90€ en bureau de poste ou à 9,90€ sur www.lapostemobile.fr (RIB indispensable).

PRIX AU-DELÀ / HORS FORFAIT (sauf forfait bloqué)			
		Forfaits SIM 2H 100Mo	Forfaits SIM 30Go / 60Go
Appels voix	En métropole	0,37€ / min	
	Vers les DOM	0,50€ / min	
SMS/MMS Texte	En métropole	0,10€ / SMS ou MMS texte / 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	Recharges internet de 100Mo pour 2€, 500Mo pour 5€ ou 2Go pour 7€

Durée d'engagement

FORFAITS SIM : sans engagement.

Description de l'offre

Ces forfaits comprennent des appels voix en métropole⁽²⁾, des SMS et MMS illimités⁽⁴⁾ et de l'internet⁽¹⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. Les Forfaits SIM 30Go et 60Go incluent en plus des appels voix illimités en métropole⁽²⁾. Les Forfaits SIM 30Go et 60Go incluent en plus des appels⁽³⁾ et des SMS illimités⁽⁴⁾ vers les DOM. Minutes non consommées, non reportables (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 pour les Forfaits SIM 30Go et 60Go (hors Visio, prix du service des n° majorés et surtaxes) : limités à 129 destinataires/mois et 3 heures maximum par appel (au-delà : facturation à 0,37€/min pour les appels métropolitains et 0,50€/min pour les appels vers les DOM).
(4) SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) : SMS en métropole et en plus pour les Forfaits SIM 30Go et 60Go depuis la métropole vers les DOM 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 SIM 100Mo bloqué.
(5) Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :
- Pour les Forfaits SIM 2H 100Mo, au-delà des 100Mo, usage facturé à 0,05€/Mo (sauf forfait bloqué).
- Pour le Forfait SIM 30Go, décompté des 30Go dans la limite de 10Go maximum (bloqué puis rechargeable). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
- Pour le Forfait SIM 60Go, décompté des 60Go dans la limite de 10Go maximum (bloqué puis rechargeable). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
Voir détails des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.
(6) 2h d'appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des nos 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 SIM 100Mo bloqué, sous réserve d'un crédit de communication supérieur à 0,01€ pour les SMS et MMS illimités.
(7) 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.
(8) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet Mobile ».
(9) Le forfait SIM 100Mo bloqué à 7,99€/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 0,50€/Mo par palier de 10Ko.
(10) Prix mensuel pour toute nouvelle souscription et activation du Forfait SIM 30Go jusqu'au 22/08/2020 inclus. Offre non cumulable avec les offres promotionnelles en cours sur la période (hors offre « 50€ offerts » avec La Banque Postale) et non compatible avec la remise Clients Box.
(11) 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 50g + 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 (coût d'une connexion internet).
(12) Pour toute nouvelle souscription à compter du 19 mai 2020 par un même titulaire, en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller de La Poste Mobile, d'un forfait SIM 100Mo (hors forfait bloqué) et d'une offre box de SFR éligibles à la remise Clients Box, le titulaire du Forfait SIM 100Mo bénéficie sur le prix mensuel Clients Box de ce forfait d'une remise supplémentaire pendant 12 mois (hors options payantes et communications non incluses dans l'abonnement), soit le Forfait SIM 100Mo à 0€ pendant 12 mois puis 2€/mois. En cas de perte de la remise Clients Box au cours des 12 premiers mois ou au-delà de cette période, le Forfait SIM 100Mo sera facturé 4,99€/mois. Cette remise supplémentaire est déclenchée, appliquée, perdue ou non éligible dans les mêmes conditions que la remise Clients Box⁽¹¹⁾. Voir conditions des offres en bureau de poste ou sur www.lapostemobile.fr (coût d'une connexion internet).

Description des services annexes inclus

Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, 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 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

Débit maximum : 300Mbps/s.
(9) 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 (coût d'une connexion internet).
(1) Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :
• Pour les Forfaits SIM 2H 100Mo non bloqué au-delà de l'internet 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 SIM 100Mo bloqué, 30Go et 60Go, usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation. Possibilité de débloquer la navigation avec les Recharges internet disponibles en appelant le 2525 (appel gratuit).

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+ (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 SIM 100Mo 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 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 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/ (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

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 (sauf options TV)		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		