

# LES FORFAITS + MOBILE AVEC ACCOMPAGNEMENT

(FORFAITS SERVICE+)



La Poste Telecom

855 avenue Roger Salengro - 92370 Chaville

0 805 305 044

Service & appel  
gratuits

Service client :

- La Poste Mobile Service Client :  
TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
- Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660\*\*
- Depuis un mobile La Poste Mobile : 904\*\*\*
- Espace Client : <https://espaceclient.lapostemobile.fr/>

## RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL AU 04/10/2021

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE\*. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

### Services et équipements

Les Forfaits + Mobile avec accompagnement (Forfaits Service+) sont réservés aux particuliers, en France métropolitaine, et uniquement pour un usage privé.

Les mobiles éligibles avec les Forfaits + Mobile avec accompagnement sont : « DORO 6060 », « DORO 8050 Plus » et « SAMSUNG Galaxy A12 ». Retrouvez leurs caractéristiques en bureau de poste et sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)

Ces forfaits incluent chaque mois :

|  | Forfait + Mobile 500Mo   | Forfait + Mobile 20Go   |
|--|--|---|
| <b>DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE</b> |  |   |
| <b>Internet</b>                        | <b>500Mo</b><br>inclus puis facturé 0,05€/Mo   | <b>20Go</b><br>débit réduit au-delà                                 |
| <b>Appels voix</b>                     | <b>APPELS ILLIMITÉS</b><br>FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM  |   |
| <b>SMS/MMS</b>                         | <b>SMS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM<br>& <b>MMS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE                                  |   |
| <b>Service</b>                         | ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE EN MAIN DU MOBILE<br>PAR LE SERVICE CLIENT (service inclus sur demande à la souscription) <sup>(1)</sup> |   |
| <b>DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM</b>  |  |   |
|  | 500Mo <sup>(2)</sup> ,<br>APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS <sup>(3)</sup>   | 15Go <sup>(2)</sup> ,<br>APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS <sup>(3)</sup> |

### Politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance (usage anormal ou abusif) :

En plus du décompte et de la facturation des communications depuis les Zones 1 et DOM/COM<sup>(4)</sup> vers ces mêmes zones et la métropole (présentés dans la rubrique « Autres informations utiles »), des frais supplémentaires (présentés dans la rubrique « Prix ») peuvent être appliqués en cas d'usage anormal ou abusif. Ces frais supplémentaires pourront également être appliqués si vous ne fournissez pas un des justificatifs demandés démontrant une résidence habituelle en métropole ou un lien stable avec la métropole.

### Débits du service internet

Débit maximum théorique de connexion du service internet mobile en 4G/4G+, sous réserve d'un équipement et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones couvertes :

- en réception (débit descendant), jusqu'à 115Mbits/s pour la 4G et jusqu'à 300Mbits/s pour la 4G+,
- en émission (débit montant), jusqu'à 75Mbit/s.

Détails de couverture sur [www.lapostemobile.fr/reseau](http://www.lapostemobile.fr/reseau)

(\*) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

(\*\*) Prix d'un appel en France métropolitaine.

(\*\*\*) Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine.

# Prix

| Forfait + Mobile 500Mo                                  | Forfait + Mobile 20Go                                   |
|---|---|
| <b>Prix grand public</b>                                |   |
| 14€99/mois  | 19€99/mois  |
| <b>Prix Clients Box<sup>(5)</sup></b>                   |   |
| 12€/mois  | 18€/mois  |
| <b>Prix avec remise multilignes<sup>(6)</sup></b>       |   |
| 7€49/mois <sup>(6)</sup> pendant 6 mois puis 14€99/mois | 9€99/mois <sup>(6)</sup> pendant 6 mois puis 19€99/mois |

| Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine |              | Forfait + Mobile 500Mo              | Forfait + Mobile 20Go  |
|---|--------------|-------------------------------------|--|
| <b>Appels voix</b>  | En métropole | 0,37€/min                           |  |
|   | Vers les DOM | 0,50€/min                           |  |
| <b>SMS/MMS Texte</b>  | En métropole | 0,10€/SMS ou MMS Texte/destinataire |  |
|   | Vers les DOM | 0,30€/SMS/destinataire              |  |
| <b>Autres MMS</b>   | En métropole | 0,30€/autres MMS/destinataire       |  |
| <b>Internet mobile</b>                                      | En métropole | 0,05€/Mo par palier de 10ko         | Débit réduit au-delà de 20Go, dans la limite d'un usage raisonnable de 60Go jusqu'à la prochaine date de facturation |

| Communications depuis les Zones 1 et DOM/COM <sup>(4)</sup> , Saint-Marin et le Liechtenstein vers ces mêmes zones et la métropole | Forfait + Mobile 500Mo   | Forfait + Mobile 20Go  |
|--|--|--|
| Appels voix  | illimités  |  |
| SMS / MMS  | illimités  |  |
| Internet mobile  | 500Mo  | 15Go   |
|  | Décompté du forfait puis facturé 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation | + 0,0036€/Mo au-delà jusqu'à la prochaine date de facturation. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires● |

## ● Frais supplémentaires en cas d'usage anormal ou abusif :

- Appels voix : 0,0384€/min
- SMS : 0,012€/SMS
- MMS : 0,036€/MMS
- Internet mobile : 0,0036€/Mo

Retrouvez les tarifs applicables à chacun des mobiles éligibles (voir liste dans la rubrique «Services et équipements») en bureau de poste et sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr).

Voir les tarifs des services supplémentaires non inclus dans le Guide Tarifaire disponible en bureau de poste et sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)

## Durée, renouvellement et résiliation

- L'abonnement à un Forfait + Mobile La Poste Mobile est un contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement minimale de 12 ou 24 mois.
- Vous pouvez résilier le contrat à tout moment. Vous devez nous en informer par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception de votre lettre de résiliation.
- Si vous résiliez de manière anticipée avant la fin de la période d'engagement minimale, vous nous serez redevable :
  - pour les contrats avec période d'engagement minimale de 12 mois : des frais d'abonnement et services 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 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 à l'intention des utilisateurs finaux handicapés

- La Poste Mobile rend accessibles les appels vers le Service Client pour ses clients sourds, malentendants, sourds-aveugles et aphasiques. Ce service est rendu possible grâce à la solution ElioZ. Vous pouvez nous contacter en langue des signes française, en transcription en temps réel de la parole ou en langue française parlée complétée.

- La Poste Mobile rend accessibles **les appels téléphoniques de la vie courante** pour ses clients sourds, malentendants, sourds-aveugles et aphasiques en leur offrant un crédit d'1 heure de communication, renouvelé chaque mois. Ce service est rendu possible grâce à l'application Rogerveice. Vous trouverez parmi les services proposés : de la transcription texte des appels, des interprètes en langue des signes et des Codeuses en langue française parlée complétée.

Retrouvez le détail de ces services et leurs conditions à jour sur [www.lapostemobile.fr/handicap](http://www.lapostemobile.fr/handicap)

## Autres informations utiles

### Informations sur l'illimité et sur l'enveloppe internet mobile :

- ✓ **Appels voix illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM (hors Visio, prix du service des n<sup>os</sup> 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).
  - ✓ **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes) :** SMS en métropole et depuis la métropole vers les DOM et MMS en métropole, limités chacun à 250 destinataires différents par mois.
  - ✓ **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :** offres valables avec mobiles compatibles :
    - **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.
- (1) **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.
  - (2) **Volume mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM<sup>(4)</sup> :**
    - **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.**
  - (3) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n<sup>os</sup> majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. **Voir détails des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.**
  - (4) • **ZONE 1 : Europe :** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.  
• **ZONE DOM/COM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (hors Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie française et TAAF).
  - (5) 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. 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 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 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.

**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 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.
  - (6) **Pour toute nouvelle souscription en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile entre le 04/10 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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.

Voir conditions des offres en bureau de poste et sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr)