



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/>
(coût d'une connexion internet)


RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL AU 28/06/2021

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 sont réservés aux particuliers, en France métropolitaine, et uniquement pour un usage privé. Retrouvez la liste des mobiles disponibles avec les Forfaits + Mobile et leurs caractéristiques en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr

Les Forfaits + Mobile incluent chaque mois :

	Forfait + Mobile 200Mo (bloqué ou non bloqué)	Forfait + Mobile 40Go	Forfait + Mobile 60Go	Forfait + Mobile 80Go
DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE				
Internet	200Mo inclus puis facturé (sauf forfait bloqué)	40Go débit réduit au-delà	60Go débit réduit au-delà	80Go débit réduit au-delà
Appels voix	3h⁽¹⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	APPELS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	APPELS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE, DOM ET INTERNATIONAL ⁽²⁾	
SMS/MMS	SMS & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE	SMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE		
Service	-	MUSIC ILLIMITÉE⁽³⁾ avec 		
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM				
	200Mo ⁽⁴⁾ , 3h, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁵⁾	15Go ⁽⁴⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	20Go ⁽⁴⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	30Go ⁽⁴⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾

- 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.

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

Pour les Forfaits + Mobile 40Go, 60Go et 80Go, en plus du décompte et de la facturation des communications depuis les Zones 1 et DOM/COM⁽⁷⁾ 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

(*) 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 200Mo non bloqué	Forfait + Mobile 200Mo bloqué ⁽⁸⁾	Forfait + Mobile 40Go	Forfait + Mobile 60Go	Forfait + Mobile 80Go
Prix				
9€99/mois	12€99/mois	21€99/mois	29€99/mois	39€99/mois
Prix Clients Box⁽⁹⁾				
8€/mois	11€/mois	18€/mois	25€/mois	35€/mois

Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine			
		Forfait + Mobile 200Mo non bloqué	Forfaits + Mobile 40Go / 60Go / 80Go
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	
Autres MMS	En métropole	0,30€/autres MMS/destinataire	
Internet mobile	En métropole	0,05€/Mo par palier de 10ko	Débit réduit au-delà du seuil indiqué dans l'offre, dans la limite de 3 fois le seuil

Communications depuis les Zones 1 et DOM/COM⁽⁷⁾, Saint-Marin et le Liechtenstein vers ces mêmes zones et la métropole	Forfait + Mobile 200Mo non bloqué	Forfait + Mobile 200Mo bloqué	Forfait + Mobile 40Go	Forfait + Mobile 60Go	Forfait + Mobile 80Go
Appels voix	décomptés du forfait		illimités		
SMS / MMS	illimités				
Internet mobile	décompté du forfait puis facturé 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation	décompté du forfait puis rechargeable	15Go	20Go	30Go
			+ 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
- MMS : 0,036€/MMS
- SMS : 0,012€/SMS
- Internet mobile : 0,0036€/Mo

Retrouvez la liste des mobiles disponibles avec les Forfaits + Mobile et, pour chacun, les tarifs applicables avec chaque Forfait + Mobile (engagement 12 ou 24 mois) en bureau de poste et sur 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

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^{ème} mois : des frais d'abonnement et services 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.

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 Rogervoice. 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

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 et en plus pour les Forfaits + Mobile 60Go et 80Go depuis la métropole vers l'international (hors Visio, prix du service des n^{os} 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 (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 de communication supérieur à 0,01€ pour le Forfait + Mobile 200Mo bloqué.
 - ✓ **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :** offre valable 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 40Go, 60Go et 80Go :** 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.
 - (1) Appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés et surtaxes).
 - (2) Appels entre 2 personnes physiques depuis la France métropolitaine vers l'international (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés et surtaxes) vers les fixes de 69 destinations et vers les mobiles de 7 destinations. Voir liste des pays pouvant être appelés dans le Guide Tarifaire disponible en bureau de poste et sur www.lapostemobile.fr
 - (3) 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.
 - (4) Volume mensuel maximum utilisable depuis les Zones 1 et DOM/COM⁽⁷⁾ :
 - **Pour les Forfaits + Mobile 200Mo :** 200Mo décomptés des 200Mo inclus en France métropolitaine ; au-delà, usage facturé à 0,05€/Mo jusqu'à la prochaine date de facturation (sauf forfait bloqué).
 - **Pour les Forfaits + Mobile 40Go, 60Go et 80Go :** 15Go, 20Go ou 30Go dédiés selon le forfait souscrit ; 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.
 - (5) 3h d'appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones 1 et DOM/COM⁽⁷⁾ 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.
 - (6) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes).
 - (7) • 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).
 - (8) Le Forfait + Mobile 200Mo bloqué 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.
 - (9) 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.

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

Kit mains-libres recommandé.