

## RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL AU 24/03/2025

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, dans les zones couvertes 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](http://www.lapostemobile.fr).

Les Forfaits + Mobile incluent chaque mois :

	Forfait + Mobile 5Go	Forfait + Mobile 150Go	Forfait + Mobile 250Go	Forfait + Mobile 350Go
<b>Depuis la France métropolitaine</b>				
<b>Internet</b>	<b>5Go</b>	<b>150Go</b>	<b>250Go</b>	<b>350Go</b>
<b>Appels voix</b>	<b>Appels illimités</b> vers la France métropolitaine et la Zone DOM/COM			
<b>SMS/MMS</b>	<b>SMS illimités</b> vers la France métropolitaine et la Zone DOM/COM & <b>MMS illimités</b> vers la France métropolitaine			
<b>Services spécifiques inclus</b>	Accompagnement Numérique (sur demande lors de la souscription) <sup>(1)</sup>	-	-	<b>- 10Go d'internet supplémentaires</b> depuis 3 destinations (Maroc, Algérie, Tunisie) <sup>(2)</sup> <b>- Appels illimités</b> depuis la France métropolitaine vers les fixes d'Europe & vers les fixes et mobiles d'Amérique du Nord <b>- 10Go d'internet supplémentaires, appels, SMS &amp; MMS illimités</b> depuis la Suisse et l'Andorre <sup>(3)</sup>
	-	<b>Option 5G gratuite</b> (à activer) <sup>(4)</sup>		
	<b>Blocage du forfait</b> (à activer) <sup>(5)</sup>			
<b>Depuis les Zones 1 Europe, DOM/COM, Saint-Marin et le Liechtenstein</b>				
	5Go <sup>(6)</sup> , appels, SMS & MMS illimités <sup>(7)</sup>	35Go <sup>(6)</sup> , appels, SMS & MMS illimités <sup>(7)</sup>	50Go <sup>(6)</sup> , appels, SMS & MMS illimités <sup>(7)</sup>	70Go <sup>(6)</sup> , appels, SMS & MMS illimités <sup>(7)</sup>

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

- ✓ **Appels voix illimités (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/appel (au-delà, l'appel est coupé). Appels en France métropolitaine et depuis la France métropolitaine. Pour le Forfait + Mobile 350Go, appels depuis la France métropolitaine vers les fixes de la Zone 1 Europe et vers les fixes et mobiles des États-Unis (dont Alaska et Hawaï) et du Canada.
- ✓ **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes)** : SMS en France métropolitaine et depuis la France métropolitaine vers la Zone DOM/COM et MMS en France métropolitaine, limités chacun à 250 destinataires différents/mois (au-delà, facturation à 0,10€/SMS/destinataire en France métropolitaine, à 0,30€/SMS/destinataire depuis la France métropolitaine vers la Zone DOM/COM et à 0,30€/MMS/destinataire en France métropolitaine).
- ✓ **Internet mobile en France métropolitaine**, valable avec mobiles compatibles. Débit réduit au-delà du seuil indiqué dans l'offre. Au-delà de 10Go utilisés en débit réduit, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable.

(\*) 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).

## 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 Europe, DOM/COM, Saint-Marin et le Liechtenstein vers les Zones 1 Europe, DOM/COM et la France métropolitaine, des frais supplémentaires (présentés dans la section « 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 France métropolitaine ou un lien stable avec la France métropolitaine.

**Voir le détail des Zones dans le Guide Tarifaire.**

## 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 150Mbits/s pour la 4G et jusqu'à 593Mbits/s pour la 4G+,
- en émission (débit montant), jusqu'à 75Mbit/s.

**Si vous bénéficiez de 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](http://www.lapostemobile.fr/reseau)

## Prix

Forfait + Mobile 5Go	Forfait + Mobile 150Go	Forfait + Mobile 250Go	Forfait + Mobile 350Go
<b>Prix grand public</b>			
14€99/mois	21€99/mois	29€99/mois	39€99/mois
<b>Prix Clients Box<sup>(8)</sup></b>			
12€/mois	19€99/mois	27€99/mois	37€99/mois

<b>Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine</b>		
<b>Appels voix</b>	En France métropolitaine	0,37€/min
	Vers la Zone DOM/COM	0,50€/min
<b>SMS/MMS Texte</b>	En France métropolitaine	0,10€/SMS ou MMS Texte/destinataire
	Vers la Zone DOM/COM	0,30€/SMS/destinataire
<b>Autres MMS</b>	En France métropolitaine	0,30€/autres MMS/destinataire

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

- Appels voix : 0,0384€/min
- MMS : 0,036€/MMS
- SMS : 0,012€/SMS
- Internet mobile : 0,0018€/Mo

Retrouvez la liste des mobiles disponibles avec les Forfaits + Mobile et, pour chacun, les tarifs applicables avec chaque Forfait + Mobile en bureau de poste et sur [www.lapostemobile.fr](http://www.lapostemobile.fr).

**Voir détails des Zones, tarifs des services supplémentaires non inclus et des appels émis vers des numéros non métropolitains dans le Guide Tarifaire.**

## Durée, renouvellement et résiliation

- L'abonnement à un Forfait + Mobile est un contrat à durée indéterminée **avec une période d'engagement minimale de 24 mois.**
- Vous pouvez résilier le contrat à tout moment. Vous devez nous en informer par lettre recommandée avec avis de réception ou par l'intermédiaire du formulaire disponible depuis le site [lapostemobile.fr](http://lapostemobile.fr). La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception de votre demande de résiliation.
- Si vous résiliez de manière anticipée avant la fin de la période d'engagement minimale, vous nous serez redevable :
  - a) en cas de résiliation 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 de 20% des mois restants dus, du 13<sup>ème</sup> mois jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement.
  - b) en cas de résiliation à compter du 13<sup>ème</sup> mois : de 20% des mois restants 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 et sourds-aveugles en leur offrant un crédit de 3 heures 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](http://www.lapostemobile.fr/handicap)

## Autres informations utiles

**La Poste Mobile Service Client** (du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01.01.)

· Par courrier : Service Client La Poste Mobile - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise cedex 9

· Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660\*\* / Depuis un mobile La Poste Mobile : 904\*\*\*

- (1) Accompagnement Numérique inclus **pour l'achat d'un mobile et la nouvelle souscription concomitante d'un Forfait + Mobile 5Go**. Pour en bénéficier, **le client doit en faire la demande exclusivement lors de la souscription**. Cet accompagnement lui permet de bénéficier de la carte SIM du forfait directement insérée dans le mobile et d'un service dédié en cas d'appel au Service Client La Poste Mobile sur le numéro indiqué dans la lettre de bienvenue (appel gratuit).
- (2) Internet mobile valable avec terminal compatible. Volume mensuel supplémentaire utilisable depuis l'Algérie, le Maroc et la Tunisie dans la limite totale cumulée de 10Go. Au-delà, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable.
- (3) Appels voix, SMS et MMS illimités (**hors Visio, SMS+, MMS+, prix du service des n<sup>os</sup> majorés et surtaxes**) : utilisables depuis la Suisse et l'Andorre vers ces mêmes destinations, la France métropolitaine et les Zones 1 Europe et DOM/COM. Internet mobile valable avec terminal compatible : volume mensuel supplémentaire utilisable depuis la Suisse et l'Andorre dans la limite totale cumulée de 10Go. Au-delà des 10Go, usage facturé aux tarifs en vigueur dans ces destinations jusqu'à la prochaine date de facturation. **Voir détails des tarifs et des Zones dans le Guide Tarifaire.**
- (4) Option permettant de bénéficier, **dans les zones couvertes et avec un terminal compatible 5G, d'une connexion au réseau 5G. Option facturée à votre prochaine date de facturation du prorata entre la date de souscription et la date de facturation ainsi que du mois à venir**. Option pouvant être résiliée à tout moment, **toutefois tout mois commencé est facturé intégralement**. Résiliation effective à votre prochaine date de facturation, ou à votre date de facturation du mois suivant si la demande de résiliation est effectuée moins de 3 jours avant votre date de facturation.
- (5) **Service disponible sur demande**, permettant de bloquer les usages susceptibles d'entraîner des frais de hors forfait (incluant les numéros majorés, surtaxes, SMS+, MMS+, communications vers l'international et en itinérance). En cas d'activation, celle-ci sera effective à votre prochaine date de facturation si la demande est effectuée moins de 3 jours avant votre date de facturation, ou immédiate si la demande est faite lors de la souscription. En cas de résiliation du service, celle-ci sera effective à votre prochaine date de facturation, ou à votre date de facturation du mois suivant si la demande est effectuée moins de 3 jours avant votre date de facturation. **Service incompatible avec l'option Avantage International.**
- (6) Volume mensuel maximum utilisable dans les Zones 1 Europe, DOM/COM, Saint-Marin et le Liechtenstein, décompté de l'enveloppe internet incluse en France métropolitaine. Au-delà, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
- (7) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n<sup>os</sup> majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones 1 Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
- (8) **Pour toute souscription d'un forfait La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR souscrite auprès de La Poste Mobile à partir du 19/05/2020, une remise Clients Box mensuelle est appliquée sur le prix de l'abonnement du forfait**. 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, la box et le ou les forfaits souscrits doivent être actifs et éligibles.** La remise est appliquée dès la 1<sup>ère</sup> facture mobile après que vous avez renseigné les éléments relatifs à l'offre box demandés lors de la souscription du forfait, dans la limite de 4 forfaits remisés, dont 1 seul Forfait SIM 100Mo à 0€.

**Voir détails des modalités d'application, des cas de perte et des offres non éligibles dans les Conditions particulières applicables aux Abonnés souscrivant une offre Box et sur [lapostemobile.fr](http://lapostemobile.fr).**

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

 Kit mains-libres recommandé.

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

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

