



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

Les Forfaits SIM sont réservés aux particuliers, en France métropolitaine, et uniquement pour un usage privé.

Les Forfaits SIM incluent chaque mois :

	Forfait SIM 100Mo (bloqué ou non bloqué)	Forfait SIM 30Go	Forfait SIM 80Go
DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE			
Internet	100Mo inclus puis facturé (sauf forfait bloqué)	30Go inclus puis rechargeable	80Go inclus puis rechargeable
Appels voix	2h⁽¹⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE	APPELS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	
SMS/MMS	SMS & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE	SMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM & MMS ILLIMITÉS FRANCE MÉTROPOLITAINE	
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM			
	100Mo ⁽²⁾ , 2h, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽³⁾	10Go ⁽²⁾ , APPELS, SMS & MMS ILLIMITÉS ⁽⁴⁾	

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

Pour les Forfaits SIM 30Go et 80Go, en plus du décompte et de la facturation des communications depuis les Zones 1 et DOM/COM⁽⁵⁾ 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 compatible 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 SIM 100Mo	Forfait SIM 100Mo bloqué ⁽⁶⁾	Forfait SIM 30Go	Forfait SIM 80Go
Prix			
4€99/mois	7€99/mois	9€99/mois	14€99/mois
Prix Clients Box⁽⁷⁾			
0€/mois ⁽⁸⁾ pendant 12 mois puis 2€/mois ⁽⁷⁾	5€/mois	-	10€/mois ⁽⁹⁾ pendant 12 mois puis 13,99€/mois ⁽⁷⁾

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une carte SIM Forfaits (i) à 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			
		Forfait SIM 100Mo non bloqué	Forfaits SIM 30Go / 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	Recharges internet de 100Mo pour 2€, 500Mo pour 5€ ou 2Go pour 7€

Communications depuis les Zones 1 et DOM/COM ⁽⁵⁾ , Saint-Marin et le Liechtenstein vers ces mêmes zones et la métropole	Forfait SIM 100Mo non bloqué	Forfait SIM 100Mo bloqué ⁽⁶⁾	Forfait SIM 30Go	Forfait SIM 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	décompté du forfait dans la limite de 10Go ; au-delà, bloqué puis rechargeable. 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

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 SIM La Poste Mobile est un contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale.
- 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. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement.

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 Rogervice. 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 (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 en plus pour les Forfaits SIM 30Go et 80Go depuis la métropole vers les DOM 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 SIM 2h 100Mo bloqué.
- ✓ **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes)** : offre valable avec mobiles compatibles.

- (1) Appels voix en métropole (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés et surtaxes).
- (2) Volume mensuel maximum utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :
 - **Pour les Forfaits SIM 100Mo** : 100Mo décomptés des 100Mo inclus en France métropolitaine.
 - **Pour les Forfaits SIM 30Go et 80Go** : 10Go décomptés des 30Go ou 80Go en France métropolitaine ; au-delà, bloqué puis rechargeable.
- (3) 2h 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 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.
- (4) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes).
- (5) • **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-Barthélémy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon (hors NouvelleCalédonie, Wallis et Futuna, Polynésie française et TAAF).
- (6) Le Forfait SIM 100Mo 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.

- (7) **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.

- (8) **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€/mois pendant 12 mois puis 2€/mois. En cas de perte de la remise Clients Box au cours des 12 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⁽⁷⁾.**
- (9) **Pour toute nouvelle souscription du 28/06 au 21/08/2021 inclus, par un même titulaire, d'un Forfait SIM 80Go et d'une offre box de SFR éligible à la remise Clients Box⁽⁷⁾, le titulaire du Forfait SIM 80Go bénéficie sur le prix mensuel Clients Box d'une remise supplémentaire pendant 12 mois (hors options payantes et communications non incluses dans l'abonnement), soit le Forfait SIM 80Go à 10€ pendant 12 mois puis 13,99€/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 80Go sera facturé 13,99€/mois. Cette remise supplémentaire est déclenchée, appliquée, perdue ou non éligible dans les mêmes conditions que la remise Clients Box⁽⁷⁾.**

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