



Service client :

- La Poste Mobile Service Client :
(du lundi au samedi de 8h à 20h. Fermeture le 01.01.)
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 25/03/2024

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 et aux professionnels, en France métropolitaine, dans les zones couvertes.

Les Forfaits SIM incluent chaque mois :

	Forfait SIM 100Mo	Forfait SIM 70Go	Forfait SIM 130Go	Forfait SIM 250Go
	Depuis la France métropolitaine			
Internet	100Mo	70Go	130Go	250Go
Appels voix	Appels illimités vers la France métropolitaine et la Zone DOM/COM			
SMS/MMS	SMS illimités vers la France métropolitaine et la Zone DOM/COM & MMS illimités vers la France métropolitaine			
Services	Blocage (service inclus sur demande) ⁽¹⁾			
	Continuité de service internet ⁽²⁾			
Les Plus	-	-	-	- Option 5G gratuite ⁽³⁾ - 5Go d'internet depuis 3 destinations supplémentaires (Maroc, Algérie, Tunisie) ⁽⁴⁾ - Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes d'Europe & vers les fixes et mobiles d'Amérique du Nord
	Depuis les Zones 1 Europe, DOM/COM⁽⁵⁾, Monaco, Saint-Marin et le Liechtenstein			
	100Mo ⁽⁶⁾ , appels SMS & MMS illimités ⁽⁷⁾	15Go ⁽⁶⁾ , appels SMS & MMS illimités ⁽⁷⁾	25Go ⁽⁶⁾ , appels SMS & MMS illimités ⁽⁷⁾	30Go ⁽⁶⁾ , appels SMS & MMS illimités ⁽⁷⁾

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

- ✓ **Appels voix illimités en France métropolitaine et depuis la France métropolitaine vers la Zone DOM/COM et, pour le Forfait SIM 250Go, 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 (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés et surtaxes) :** limités à 129 destinataires par 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). Voir détails des zones dans le Guide Tarifaire.
- ✓ **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 par 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. Usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable notamment au 2525 depuis la France métropolitaine (appel gratuit).

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⁽⁵⁾, Monaco, Saint-Marin et le Liechtenstein vers les Zones 1 Europe, DOM/COM et la France métropolitaine (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 France métropolitaine ou un lien stable avec la France métropolitaine.

(*) 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.

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

Si vous avez souscrit 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.

Prix

Forfait SIM 100Mo	Forfait SIM 70Go	Forfait SIM 130Go	Forfait SIM 250Go
Prix grand public			
4€99/mois	10€99/mois	14€99/mois	19€99/mois
Prix Clients Box⁽⁸⁾			
0€/mois ⁽⁹⁾	9€99/mois	12€99/mois	17€99/mois

Forfaits SIM soumis à l'achat préalable d'une Carte SIM Forfaits (i) à 0€⁽¹⁰⁾ ou 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		
Appels voix	En France métropolitaine	0,37€/min
	Vers la Zone DOM/COM	0,50€/min
SMS/MMS Texte	En France métropolitaine	0,10€/SMS ou MMS Texte destinataire
	Vers la Zone DOM/COM	0,30€/SMS/destinataire
Autres MMS	En France métropolitaine	0,30€/autres MMS/destinataire
Internet mobile	En France métropolitaine	Usage bloqué au seuil indiqué dans l'offre jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable.

Communications depuis les Zones 1, DOM/COM ⁽⁵⁾ , Monaco, Saint-Marin et le Liechtenstein vers les Zones 1, DOM/COM et la France métropolitaine	Forfait SIM 100Mo	Forfait SIM 70Go	Forfait SIM 130Go	Forfait SIM 250Go
Appels voix	illimités ⁽⁷⁾			
SMS / MMS	illimités ⁽⁷⁾			
Internet mobile	décompté du forfait dans la limite de 100Mo ⁽⁶⁾	décompté du forfait dans la limite de 15Go ⁽⁶⁾	décompté du forfait dans la limite de 25Go ⁽⁶⁾	décompté du forfait dans la limite de 30Go ⁽⁶⁾
	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 : 0,0018€/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 ou par l'intermédiaire du formulaire disponible depuis le site lapostemobile.fr. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception de votre demande 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 de 3 heures 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

- (1) **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 à votre première date de facturation 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 compatible avec les Forfaits SIM et les Forfaits + Mobile commercialisés au 25/03/2024 (hors forfaits indiqués comme étant incompatibles) **et incompatible avec l'option Avantage International**.
- (2) **Recharge internet mobile de 20Go comprise pour toute souscription d'un Forfait SIM 100Mo par le titulaire d'une offre box de SFR éligible à la remise Clients Box[®]**. Recharge appliquée immédiatement dès que le client en fait la demande auprès du Service Client La Poste Mobile, (i) dans l'attente de l'activation de la box de SFR ou (ii) en cas d'incident sur la box de SFR rendant impossible l'accès à l'internet fixe. Usage internet prioritairement décompté de cette recharge : à l'expiration de celle-ci, l'usage internet est décompté de l'enveloppe internet du forfait. Recharge valable jusqu'à la prochaine date de facturation du forfait et pouvant être renouvelée sur demande si le motif perdure. **Perte du bénéfice de la recharge** : (i) si la box de SFR n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait mobile, (ii) en cas de changement de forfait mobile ou (iii) en cas de résiliation de la box de SFR.
- (3) **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. **Option uniquement disponible avec les forfaits éligibles (voir documentation commerciale)**.
- (4) Volume mensuel supplémentaire de 5Go cumulés utilisable depuis l'Algérie, le Maroc, la Tunisie. Au-delà, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation. Internet mobile valable avec terminal compatible.
- (5) • ZONE 1 : Europe : Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares (Les), Belgique, Bulgarie, Canaries (Les), Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Ile de Wight, Iles Aland, Iles Féroé, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Norvège, Pays de Galle, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Rhodes, Roumanie, Sardaigne, Sicile, 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).
- (6) Volume mensuel maximum utilisable avec mobiles compatibles dans les Zones 1 Europe, DOM/COM, Monaco, Saint-Marin et le Liechtenstein :
- Pour le Forfait SIM 100Mo : 100Mo décomptés des 100Mo inclus en France métropolitaine.
- Pour le Forfait SIM 70Go : 15Go décomptés des 70Go inclus en France métropolitaine.
- Pour le Forfait SIM 130Go : 25Go décomptés des 130Go inclus en France métropolitaine.
- Pour le Forfait SIM 250Go : 30Go décomptés des 250Go inclus en France métropolitaine.
Au-delà, usage bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable en appelant le + 33 970 808 660 (inclus dans les appels illimités). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
- (7) Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n^{os} majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes) également utilisables depuis les Zones 1 Europe, DOM/COM, Monaco, Saint-Marin, Liechtenstein vers les Zones 1 Europe, DOM/COM et la France métropolitaine. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires.
- (8) **Pour toute souscription, par un même titulaire d'une offre box de SFR en bureau de poste ou auprès d'un téléconseiller La Poste Mobile à partir du 19/05/2020 et d'un forfait La Poste Mobile, une remise est appliquée sur le prix mensuel facturé du forfait mobile** (hors options payantes et communications hors forfait et au-delà non incluses dans l'abonnement). La remise est limitée à 4 forfaits remisés, dont 1 seul Forfait SIM 100Mo à 0€. 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 le ou les forfaits souscrits doivent être actifs 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 et le forfait souscrit.
- **d'un forfait La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR**, la remise est appliquée dès la 1^{ère} facture mobile après que vous avez renseigné, lors de la souscription du forfait, la référence du contrat box et le numéro de la ligne fixe associée ou le numéro de commande du contrat box.
Perte de la remise Clients Box : (i) si la box n'est pas activée dans les 60 jours suivant la souscription du forfait, (ii) en cas de résiliation, si vous disposez de plusieurs forfaits La Poste Mobile, la remise est perdue uniquement pour le forfait résilié sous réserve que la box reste active, (iii) en cas de changement de forfait vers un forfait non éligible, (iv) dans tous les cas si vous résiliez l'offre box de SFR, le bénéfice de la remise est perdu sur tous les forfaits souscrits.
Ne sont pas éligibles à la remise : (i) les Forfaits SIM 30Go à 9,99€/mois ou à 10,99€/mois, Forfait SIM 40Go à 9,99€/mois, Forfait SIM 60Go à 9,99€/mois ou 9,50€/mois, Forfait SIM 2h 5Go, Forfait SIM 10Go, (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.
- (9) Prix Clients Box[®] non cumulable avec les autres offres promotionnelles en cours sur la période (à l'exception de l'offre « Carte SIM Forfaits Offerte ») et incompatible avec toute offre promotionnelle organisée avec Ma French Bank ou La Banque Postale.
- (10) **La Carte SIM Forfaits est offerte pour toute nouvelle souscription et activation, en bureau de poste ou auprès d'un conseiller bancaire, d'un Forfait SIM La Poste Mobile par le titulaire d'une offre box de SFR**. Pour bénéficier de l'offre, **le Forfait SIM souscrit et la box de SFR doivent être éligibles à la remise Clients Box[®]**. Offre non valable (i) dès lors que le client a atteint un nombre de 4 lignes mobiles actives bénéficiant de la remise Clients Box ou (ii) en cas d'impayé.

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

