



**Service client :**

- La Poste Mobile Service Client :  
TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
- Depuis un fixe et un mobile : 0 970 820 822\*\*
- Depuis un mobile La Poste Mobile : 905\*\*\*
- Espace Client : <https://espaceclientpro.lapostemobile.fr>

## RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL AU 16/01/2023

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

Retrouvez la liste des mobiles disponibles avec les Forfaits + Mobile Pro et leurs caractéristiques en bureau de poste et sur [www.pro.lapostemobile.fr](http://www.pro.lapostemobile.fr)

Les Forfaits + Mobile Pro incluent chaque mois :

	Forfait + Mobile Pro Voix	Forfait + Mobile Pro 10Go	Forfait + Mobile Pro 80Go
<b>DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE</b>			
<b>Internet</b>	<b>Sans internet</b>	<b>10Go</b> débit réduit au-delà	<b>80Go</b> débit réduit au-delà
<b>Appels voix</b>	<b>APPELS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	<b>APPELS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	<b>APPELS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE, DOM, VERS LA ZONE 1 ET VERS L'INTERNATIONAL <sup>(1)</sup>
<b>SMS/MMS</b>	<b>SMS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	<b>SMS/MMS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	<b>SMS/MMS ILLIMITÉS</b> FRANCE MÉTROPOLITAINE, DOM ET ZONE 1
<b>DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM</b>			
	APPELS/SMS ILLIMITÉS	APPELS/SMS/MMS ILLIMITÉS ET 10Go D'INTERNET	APPELS/SMS/MMS ILLIMITÉS ET 80Go D'INTERNET
<b>+ Avantages pros<sup>(2)</sup></b>			

### 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>(3)</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 compatible 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 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](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

Tarifs HT auxquels s'ajoute la TVA en vigueur à la date de facturation.

Forfait + Mobile Pro Voix	Forfait + Mobile Pro 10Go	Forfait + Mobile Pro 80Go
<b>Prix</b>		
11€99/mois	18€99/mois	38€99/mois
<b>Avec remise Multi-lignes HT à partir du 2<sup>ème</sup> abonnement<sup>(4)</sup></b>		
10€99/mois	17€99/mois	36€99/mois

Avec le code promo « **PROMO2023** », pour toute nouvelle souscription (hors ajout de ligne) en bureau de poste, dans les établissements courrier ou sur [www.pro.lapostemobile.fr](http://www.pro.lapostemobile.fr) (coût d'une connexion internet), entre le 16/01 et le 29/04/2023 inclus, d'un Forfait+Mobile Pro, bénéficiez de 10% de remise pendant 12 mois sur le prix mensuel de l'abonnement (hors options payantes et communications hors forfait et au-delà non incluses dans l'abonnement). Remise appliquée dès la première facture, dans la limite de 10 lignes par client, sous réserve que la ligne soit active et que le client ne présente pas d'impayé.

<b>Prix au-delà / hors forfait depuis la France métropolitaine</b>		
<b>Appels voix</b>	En métropole	0,31€/min
	Vers les DOM et Zone 1	0,42€/min
<b>SMS</b>	En métropole	0,08€ / SMS / destinataire
	Vers les DOM	0,25€ / SMS / destinataire
<b>MMS</b>	En métropole	0,08€ / MMS / destinataire
	Vers les DOM	0,63€ / MMS / destinataire
<b>MMS Vidéo, Photo, Son</b>	En métropole	0,25€ / MMS / destinataire
	Vers les DOM	1€ / MMS / destinataire
<b>Internet mobile</b>	En métropole	Débit réduit au-delà du seuil indiqué dans l'offre et dans la limite d'un usage raisonnable de 3 fois

<b>Communications depuis les Zones 1 et DOM/COM<sup>(3)</sup> vers ces mêmes zones et la métropole</b>	<b>Forfait + Mobile Pro Voix</b>	<b>Forfait + Mobile Pro 10Go</b>	<b>Forfait + Mobile Pro 80Go</b>
Appels voix	Illimités		
SMS / MMS	Illimités (hors MMS)	Illimités	
Internet mobile	Sans internet	Décompté du forfait (débit réduit au-delà de 10Go). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires●	Décompté du forfait (débit réduit au-delà de 80Go). En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires●

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

- Appels voix : 0,032€/min
- SMS : 0,010€/SMS
- MMS : 0,030€/MMS
- Internet mobile : 0,0017€/Mo

Retrouvez la liste des mobiles disponibles avec les Forfaits + Mobile Pro et, pour chacun, les tarifs applicables avec chaque forfait (engagement 24 mois) en bureau de poste ou sur [www.pro.lapostemobile.fr](http://www.pro.lapostemobile.fr).

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

## Durée, renouvellement et résiliation

- L'abonnement à un Forfait + Mobile Pro La Poste 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. La résiliation prend effet après un délai de préavis d'un mois suivant la date de réception de votre lettre de résiliation.
- Vous êtes engagé pour la période minimale souscrite. En cas de rupture anticipée à votre initiative, vous nous serez redevable des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement minimale.

## 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 le Forfait + Mobile Pro 80Go depuis la métropole vers l'Europe - Zone 1 (hors Visio, prix du service des n<sup>os</sup> majorés et surtaxes) :** limités à 500 destinataires différents par mois et 3h maximum par appel (au-delà : facturation à 0,31€/min pour les appels en métropole et 0,42€/min pour les appels depuis la métropole vers les DOM et vers la Zone 1).
- ✓ **SMS illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM et en plus pour le Forfait + Mobile Pro 80Go depuis la métropole vers l'Europe - Zone 1 (hors SMS+ et surtaxes) :** limités à 250 destinataires différents par mois (au-delà : facturation à (i) 0,08€/SMS/destinataire en métropole, (ii) 0,25€/SMS/destinataire depuis la métropole vers les DOM et vers la Zone 1).
- ✓ **MMS illimités en métropole et depuis la métropole vers les DOM et en plus pour le Forfait + Mobile Pro 80Go depuis la métropole vers l'Europe - Zone 1 (hors MMS+ et surtaxes) :** limités à 250 destinataires différents par mois. Au-delà le MMS est facturé/destinataire au tarif de :
  - MMS texte : 0,08€/MMS en métropole, et 0,63€/MMS depuis la métropole vers la Zone 1 et les DOM.
  - MMS Video/Photo/Son : 0,25€/MMS en métropole et 1,00€/MMS depuis la métropole vers la Zone 1 et les DOM.
- ✓ **Internet mobile en métropole (hors services payants et surtaxes) :** offre valable avec mobiles compatibles. 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 entre deux personnes physiques depuis la France métropolitaine vers la Zone Europe (Zone 1) et vers l'international (hors Visio, prix du service des n<sup>os</sup> majorés et surtaxes) :

- Vers les fixes de 69 destinations : Amérique du Nord ; Europe (Zone 1) ; Europe Élargie (Zone 2 hors Groënland) ; DOM (Guyane, Guadeloupe, Martinique, Réunion et Mayotte) ; Maroc ; Autres : Açores, Cité du Vatican, Géorgie, Gibraltar, Iles Féroé, Iles Vierges américaines, Iles Vierges britanniques, Jersey, Madère, Monaco, Russie, Saint Marin, Chine, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico.
- Vers les mobiles de 37 destinations : Europe (Zone 1), USA, Chine, Canada, Singapour, Hong-Kong, Argentine, Porto Rico.

(2) Avantages pros :

- **Un Service Client dédié aux clients professionnels**
- **Une carte SIM de secours, livrée avec le mobile**
- **Un service de mobile de prêt en bureau de poste :** Smartphone prêté au titulaire/utilisateur d'un Forfait La Poste Mobile Pro en cas de perte, vol ou SAV classique du mobile, pendant 30 jours maximum, ou jusqu'au retour du mobile pris en charge en SAV, et soumis à un dépôt de garantie de 150€. Dans la limite des stocks disponibles dans les bureaux de poste proposant le service. Nouvelle carte SIM gratuite uniquement en bureau de poste (autre 4,17€HT).
- **Un SAV Express en 24h :** Pour les clients titulaires d'un Forfait + Mobile Pro en cas de panne (Zone 1) durant la garantie constructeur de votre mobile La Poste Mobile (hors iPhone et tablettes), La Poste Mobile le remplace par un mobile à l'identique ou équivalent, neuf ou remis à neuf, livré à l'adresse en France métropolitaine que vous avez indiquée, dans les 24h ouvrées si vous avez fait votre demande avant 13 heures (du lundi au vendredi) auprès du Service Client. **Service limité à 2 demandes par durée d'engagement ou de réengagement de 24 mois. Des frais pourront vous être facturés : (i) si vous ne renvoyez pas votre mobile en panne dans les 7 jours ouvrés suivant la livraison du mobile de remplacement ou s'il est renvoyé sans ses accessoires ; (ii) si la panne affectant le mobile n'est pas couverte par la garantie constructeur.** Voir exclusions de garanties et frais applicables dans le Guide Tarifaire et les Conditions Générales de Vente.

(3) • ZONE 1 : Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, 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).

(4) Minimum requis de 2 lignes actives et éligibles, rattachées à un même compte de facturation (même SIRET, adresse de facturation et RIB). La remise est appliquée automatiquement sur la facture d'abonnement pour chaque ligne mobile, le mois suivant l'atteinte du seuil d'éligibilité. Perte de la (des) remise(s) : (i) en cas de résiliation, dès lors que moins de 2 lignes éligibles sont actives ; (ii) en cas de changement pour une offre non éligible ; (iii) en cas d'impayé sur une ou plusieurs lignes, la remise est de nouveau appliquée après régularisation des sommes dues.

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



**LE TRI  
+ FACILE**



Kit mains-libres recommandé.