

Sous conditions d'éligibilité Zones de couverture La Poste Mobile : réseau SFR. Plus d'informations sur <https://pro.lapostemobile.fr>
Offres soumises à conditions, valables en France métropolitaine, réservées aux professionnels (sur fourniture des justificatifs attendus par La Poste Mobile).

Description des promotions 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 (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.

Forfait + Mobile Pro Voix	Forfait + Mobile Pro 10Go	Forfait + Mobile Pro 80Go
Prix		
11€99/mois	18€99/mois	38€99/mois
Avec remise Multi-lignes HT à partir du 2^{ème} abonnement⁽¹⁾		
10€99/mois	17€99/mois	36€99/mois

(1) 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.

Prix mensuels de l'offre (hors promotion)

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

Durée d'engagement Forfaits + Mobile Pro : Engagement de 24 mois

Description de l'offre

	Forfait + Mobile Pro Voix	Forfait + Mobile Pro 10Go	Forfait + Mobile Pro 80Go
DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE			
Internet	Sans internet	10Go⁽²⁾ débit réduit au-delà	80Go⁽²⁾ débit réduit au-delà
Appels voix	APPELS ILLIMITÉS⁽³⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	APPELS ILLIMITÉS⁽³⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	APPELS ILLIMITÉS⁽³⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE, DOM, VERS LA ZONE 1 ET VERS L'INTERNATIONAL ⁽⁴⁾
SMS/MMS	SMS ILLIMITÉS⁽⁵⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	SMS/MMS ILLIMITÉS⁽⁵⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE ET DOM	SMS/MMS ILLIMITÉS⁽⁵⁾ FRANCE MÉTROPOLITAINE, DOM ET ZONE 1
DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM			
	APPELS/SMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾	APPELS/SMS/MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾ ET 10Go D'INTERNET ⁽⁷⁾	APPELS/SMS/MMS ILLIMITÉS ⁽⁶⁾ ET 80Go D'INTERNET ⁽⁷⁾
+ Avantages Pros⁽⁸⁾			

Ces forfaits comprennent des appels voix illimités en métropole et vers les DOM⁽³⁾ (hors Visio, prix du service des n[°] majorés et surtaxes), des SMS et MMS illimités⁽⁵⁾ (hors SMS+ et MMS+) et de l'Internet⁽²⁾ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. **MMS non inclus dans le Forfait + Mobile Pro Voix.** Le Forfait + Mobile Pro 80Go inclut en plus des appels voix illimités⁽³⁾ depuis la métropole vers les mobiles de la Zone Europe et vers l'international⁽⁴⁾ et des SMS et MMS illimités⁽⁵⁾ vers les mobiles de la Zone Europe.

- (1) Voir rubrique « Prix mensuels de l'offre (hors promotion) ».
 (2) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet mobile ».
 (3) **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[°] 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).
 (4) **Caractéristiques des appels voix depuis la métropole vers la Zone Europe et vers l'international** : appels entre deux personnes physiques depuis la France métropolitaine vers la Zone Europe et vers l'international (hors Visio, prix du service des n[°] 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, Îles Féroé, Îles Vierges américaines, Îles 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.
 Appels limités à 500 destinataires/mois et 3 heures maximum par appel. Au-delà des limites, les communications vers l'Europe et vers l'international sont facturées suivant les conditions et tarifs mentionnés dans le Guide Tarifaire.
 (5) **SMS et MMS illimités (hors SMS+, MMS+ et surtaxes)** : SMS et MMS en métropole et depuis la métropole vers les DOM et en plus, pour le Forfait + Mobile Pro 80Go depuis la métropole vers les mobiles de la Zone Europe. SMS et MMS limités chacun à 250 destinataires différents par mois. Au-delà, 0,08€/SMS ou MMS en métropole et 0,25€/SMS et 0,63€/MMS texte et 1€/MMS vidéo/photo/son vers les DOM et vers la Zone Europe. **MMS non inclus dans le Forfait + Mobile Voix.**
 (6) **Appels, SMS et MMS illimités (hors Visio, prix du service des n[°] majorés, SMS+, MMS+ et surtaxes)** également utilisables depuis les Zones Europe et DOM/COM vers ces mêmes Zones et la France métropolitaine. En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais dans le Guide Tarifaire. **MMS non inclus dans le Forfait + Mobile Voix.**
 (7) **Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM** :
 - Pour le Forfait + Mobile Pro 10Go : débit réduit au-delà des 10Go.
 - Pour le Forfait + Mobile Pro 80Go : au-delà des 80Go, facturation de frais supplémentaires dans la limite de 240Go (débit réduit au-delà de 80Go) et jusqu'à la prochaine date de facturation.
 En cas d'usage anormal ou abusif, facturation de frais supplémentaires. Voir détail des frais supplémentaires dans le Guide Tarifaire.
 (8) Voir rubrique « Description des services annexes inclus ».
 (9) et (10) Voir rubrique « Caractéristiques de l'Internet Mobile ».

Description des services annexes inclus

- Présentation du numéro, Messagerie vocale, Double appel, Alerte Facture, Info conso, Liste rouge.
- **VoLTE (appels voix en 4G)** : service disponible en France métropolitaine, uniquement dans les zones de couverture des réseaux 4G/4G+⁽⁹⁾ et 5G⁽¹⁰⁾ et sous réserve d'un terminal et d'une offre compatibles avec le service VoLTE de La Poste Mobile (voir liste sur assistance.lapostemobile.fr). Les appels en VoLTE sont décomptés de votre offre ou facturés selon la tarification en vigueur. Voir tarifs dans le Guide Tarifaire.
- **VoWifi (appels voix en wifi)** : service disponible en France métropolitaine, sous réserve d'une connexion wifi, d'un terminal et d'une offre compatibles avec le service VoWifi de La Poste Mobile (voir liste sur assistance.lapostemobile.fr). Les appels en VoWifi sont décomptés de votre offre ou facturés selon la tarification en vigueur. Voir tarifs dans le Guide Tarifaire.
- (8) **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 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.

Décompte des communications incluses Facturation à la seconde dès la première seconde (hors appels depuis la métropole vers la Zone DOM/COM, vers la Zone Europe, l'international, certains n[°] spéciaux et certains n[°] courts). Les communications depuis la France métropolitaine vers l'international et les DOM/COM sont décomptées à la seconde dès la première seconde après une première minute indivisible.

Caractéristiques de l'Internet Mobile

(2) **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.
 (9) **4G/4G+** : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150Mbps/s pour la 4G et jusqu'à 593Mbps/s pour la 4G+, sous réserve d'un équipement et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones de couverture.
 (10) **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.

Frais additionnels

Dépôt de garantie	Tarif par ligne
Inscription au fichier Préventel	300€ par ligne
En cas de risque de solvabilité suite au contrôle effectué par l'intermédiaire de la société Scores et Décisions	100 à 300€ par ligne
Impayé sur une autre ligne La Poste Mobile	300€ par ligne
Règlement des factures autrement que par prélèvement automatique	100€ par ligne
En cas de non acceptation du RIB/IBAN suite au contrôle effectué par l'intermédiaire de la société Viamobis	200€ par ligne
Non réception de l'ensemble des pièces justificatives	300€ par ligne
Autres modes de paiement que le paiement par chèque ou carte bancaire du 1 ^{er} mois d'abonnement	100€ par ligne
Adresse de facturation : poste restante, boîte postale ou non valide	300€ par ligne
Avances sur consommation	Tarif par ligne
Communications non comprises dans les Forfaits + Mobile Pro supérieures à 166,67€HT (soit 200€TTC)*	166,67€

* Lorsque vous effectuez des communications non incluses dans votre forfait pour un montant supérieur à 166,67€HT (soit 200€TTC), les usages sont bloqués jusqu'au paiement d'une avance sur consommation de 166,67€HT (soit 200€TTC).
 • En cas de résiliation anticipée à l'initiative de l'Abonné, l'Abonné est redevable envers La Poste Mobile des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin du 24^{ème} mois.

Caractéristiques techniques / équipements GSM/GPRS/3G/3G+/4G/4G+⁽⁹⁾/5G⁽¹⁰⁾ (sous réserve de disposer d'un mobile et d'une offre compatibles et uniquement dans les zones de couverture).

Service client Service Client dédié aux professionnels. Assistance technique et commerciale accessible du lundi au samedi de 8h à 20h.
 • 905 depuis votre mobile (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) ou 0 970 820 822 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine).

Relation Client Mobile

Modes de contact

Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9
Téléphone	Depuis un fixe - 0 970 820 822 (prix d'un appel en France métropolitaine) Depuis votre mobile La Poste Mobile : 905 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)
Internet	Depuis votre espace client : https://espaceclientpro.lapostemobile.fr/ (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).
Boutique	Bureaux de poste

Certification Non.

Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes Non applicable.

Avis de réception de la réclamation écrite La Poste Mobile s'engage à apporter une réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, La Poste Mobile accusera réception de la réclamation en indiquant le délai de traitement, qui ne pourra excéder un mois, sauf événement exceptionnel.

Délai du rétablissement de service Disponibilité des Services : La Poste Mobile s'engage à assurer en zone couverte une disponibilité de l'accès au réseau à hauteur de 90%. Le cas échéant, les formules de compensation présentées dans les Conditions Générales d'Abonnement sont applicables.

Informations disponibles en ligne

Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK	Oui sur l'Espace Client
Accès à la consommation des derniers mois	Oui
Accès à l'historique des contacts avec le Service Client	Oui sur l'Espace Client
Gestion multi-comptes	Oui
Accès au suivi de la réclamation	Non

Critères « boutiques »
Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste

Enregistrement de la réclamation	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).	
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique	Non pris en charge dans les bureaux de poste	
Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique	Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration de vol, code PUK	oui
	Changement d'offre	non
	Changement d'options	oui
	Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui
	Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	oui
Paramétrage du mobile inclus dans l'offre	Non	