

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.lapostemobile.fr (coût d'une connexion internet), entre le 16/01 et le 29/04/2023 inclus, d'un Forfait SIM 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 SIM Pro Voix	Forfait SIM Pro 10Go	Forfait SIM Pro 80Go
Prix carte SIM Forfait Pro à 8,25€ HT (achat préalable obligatoire) (RIB indispensable)		
Prix		
8€99/mois	12€99/mois	18€99/mois
Avec remise Multi-lignes HT à partir du 2^{ème} abonnement⁽¹⁾		
7€99/mois	11€99/mois	17€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 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 SIM Pro : Sans Engagement

	Forfait SIM Pro Voix	Forfait SIM Pro 10Go	Forfait SIM 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 Pro⁽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 SIM Pro Voix.** Le Forfait SIM 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 SIM 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 SIM 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 SIM 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 SIM Voix.**

(7) Volume internet mensuel également utilisable depuis les Zones Europe et DOM/COM :
- Pour le Forfait SIM Pro 10Go : débit réduit au-delà des 10Go.
- Pour le Forfait SIM 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
- 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).

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.

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).

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

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

Certification Non applicable.

Prise en charge des appels Service Client 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 de 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.

Analyse de la consommation des derniers mois :	
	Espace Client Web
Accès à la consommation des derniers mois	oui
Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui
Actes d'urgence :	
	Espace Client Web
Déclaration Perte ou vol	oui
Code PUK	oui
Suspension de ligne	oui

Accès à l'Historique des contacts vers le Service Client : N/A
Accès au suivi de la réclamation : La Poste Mobile s'engage à apporter une réponse aux réclamations reçues dans un délai de 15 jours. Le client peut être tenu informé par téléphone, SMS ou courriel de l'avancement du traitement de sa réclamation.

Paramétrage du mobile	Non applicable.		
Dépôt de réclamation	Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux)		
Dysfonctionnement matériel	Si le produit a été acheté auprès de La Poste Mobile, prise en charge des dysfonctionnements sur mobiles et tablettes en bureau de poste.		
Critères « boutiques »	Type de burement	Oui	Non
	Changement d'offre	•	
	Changement d'options	•	
	Changement de coordonnées	•	
	RIB	•	
	Réinitialisation du code confidentiel	•	
	Récupérer mon contrat	•	
	Renouvellement de mobile	•	
	Règlement de factures / Règlement d'encours	•	
	Déclaration de perte ou de vol	•	
	Déblocage d'une carte SIM	•	
	Affichage du RIO	•	
	Affichage des points de fidélité	•	
	Déclaration Perte ou vol	•	
Actes d'urgence courante	Code PUK	•	
	Suspension de ligne	•	