



FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

BOX ADSL

(INTERNET + TÉLÉPHONE)

Tarifs TTC au 28/10/2019

Sous conditions d'éligibilité	Offre BOX ADSL soumise à conditions, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé.
Description des promotions	Pour toute nouvelle souscription du 28/10/2019 au 18/01/2020 inclus, la Box ADSL est à : - 19,99€/mois pendant 12 mois puis 34,99€/mois en zone dégroupée - 25,99€/mois pendant 12 mois puis 40,99€/mois en zone non dégroupée / zone étendue. Location de la Box incluse.
Prix mensuel hors promotion	34,99€/mois + 6€/mois, en cas de zone non dégroupée/zone étendue, soit 40,99€/mois.
Équipements	Box ADSL avec modem intégré obligatoire, location incluse dans votre offre.
Durée d'engagement	Durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
Frais d'Accès au Service	49€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	1 à 4 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à votre souscription.
Dépôt de garantie	Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	- La résiliation est effective 10 jours suivant la réception de la demande par le Service Client de La Poste Mobile (voir conditions et modalités de résiliation dans les Conditions Générales applicables aux offres Box La Poste Mobile). - Frais de résiliation : 49€. - Éventuels frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois.
Débits estimés (IP)	Débits variables en fonction de la longueur de la ligne. Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
Communications téléphoniques incluses	Appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box La Poste Mobile (hors prix du service des numéros majorés, services et numéros spéciaux internationaux et surtaxes) et limités à 250 destinataires/mois et 2 heures maximum par appel (au-delà, facturation des appels vers les fixes métropolitains à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,025€/min + coût de mise en relation par appel de 0,27€ et facturation vers les fixes et mobiles internationaux inclus suivant les conditions et tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription) : - vers les fixes de 100 destinations : Açores, Afrique du Sud, Alaska (USA), Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries (Espagne), Chili, Chine (hors Macao), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey (RU), Guyane Française, Hawaï (USA), Hong-Kong, Hongrie, Iles Caïmans, Iles Féroé, Iles Mariannes du Nord, Iles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey (RU), Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère (Portugal), Malaisie, Malte, Maroc, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Trinité et Tobago, Turquie, Vatican, Vénézuëla, Vietnam ; - vers les mobiles de 5 destinations : Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), Etats-Unis.
Caractéristiques techniques	Technologie ADSL.
Service client	0 970 808 660 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine) - du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale. Fermeture le 01/01. - du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h pour l'assistance technique. Fermeture le 01/01.

Relation Client

Modes de contact	<table><tr><td>Courrier</td><td>La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</td></tr><tr><td>Téléphone</td><td><u>Depuis un fixe et un mobile</u> : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) <u>Depuis un mobile La Poste Mobile</u> : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)</td></tr><tr><td>Internet</td><td>Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).</td></tr><tr><td>Boutique</td><td>Bureaux de poste</td></tr><tr><td>Autres</td><td>Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)</td></tr></table>	Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9	Téléphone	<u>Depuis un fixe et un mobile</u> : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) <u>Depuis un mobile La Poste Mobile</u> : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)	Internet	Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).	Boutique	Bureaux de poste	Autres	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)
Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9										
Téléphone	<u>Depuis un fixe et un mobile</u> : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine) <u>Depuis un mobile La Poste Mobile</u> : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)										
Internet	Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).										
Boutique	Bureaux de poste										
Autres	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)										
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 apportera une réponse aux réclamations dans un délai de 10 jours ouvrés. 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 de la demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.										
Délai de rétablissement du service	Délai de 10 jours à compter de la réception du signalement par le client.										
Dépannage à domicile	Le dépannage peut être demandé via le Service client en appelant le 0 970 808 660 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine) ou en se rendant en bureau de poste. - Si le dysfonctionnement est imputable à La Poste Mobile, les frais de déplacement du technicien ne sont pas facturés. - Les interventions du technicien sont facturés 60€ dans les autres cas de dépannage à domicile.										

Informations disponibles en ligne	<table><tr><td>Possibilité de réaliser des actes d'urgence : déclaration vol, perte, code PUK</td><td>Oui sur l'Espace Client</td></tr><tr><td>Accès à la consommation des derniers mois</td><td>Oui</td></tr><tr><td>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</td><td>Oui sur l'Espace Client</td></tr><tr><td>Gestion multi-comptes</td><td>Non</td></tr><tr><td>Accès au suivi de la réclamation</td><td>Non</td></tr></table>	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	Non	Accès au suivi de la réclamation	Non
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	Non										
Accès au suivi de la réclamation	Non										

Critères « boutiques » <i>Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</i>	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	Changement d'offre	non	
		Changement d'option (sauf options TV)	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			



FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

BOX ADSL TV PLUS

(INTERNET + TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION)

Tarifs TTC au 28/10/2019

	Offre BOX ADSL TV PLUS soumise à conditions, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, <u>disponible en zone dégroupée uniquement</u> . Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé. Offres TV proposées par SFR réservées aux clients Box ADSL TV Plus La Poste Mobile, sous réserve d'éligibilité technique. Débit IP minimum nécessaire de 3,6 Mbit/s. Nombre et liste des chaînes et services susceptibles de variation en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre et du matériel. Chaînes TV fournies par SFR. Services et contenus VOD de SFR facturés en sus de l'abonnement TV. Les bouquets et options souscrits auprès de SFR sont facturés au nom de et pour le compte de SFR par La Poste Mobile, et peuvent être souscrits, modifiés ou résiliés auprès de La Poste Mobile. Détails et liste des chaînes disponibles sur www.lapostemobile.fr (coût d'une connexion internet) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA.
Description des promotions	Pour toute nouvelle souscription du 28/10/2019 au 18/01/2020 inclus, la Box ADSL TV PLUS est à 19,99€/mois pendant 12 mois puis 34,99€/mois (location de la box incluse).
Prix mensuel hors promotion	34,99€/mois, soit : 25,99€/mois pour l'abonnement internet/Téléphone de La Poste Mobile + 9,99€/mois pour l'offre bouquet TV Starter by SFR - 0,99€ de remise sur le bouquet TV Starter by SFR
Équipements	Box ADSL et Décodeur TV obligatoires, location incluse dans votre offre. Enregistreur numérique de 40Go inclus dans l'offre Box ADSL TV Plus, soit 28h de programme en définition standard, ou 11h en HD. Palier de débridage accessible de 40Go à 120Go gratuit sur demande. Paliers de débridage payants accessibles : débridage de 120Go à 200Go facturé 15€ ; débridage de 200Go à 400Go facturé 15€.
Durée d'engagement	Durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.
Frais d'Accès au Service	49€.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	1 à 4 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à la souscription.
Dépôt de garantie	Aucun.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	- La résiliation est effective 10 jours suivant la réception de la demande par le Service Client de La Poste Mobile (voir conditions et modalités de résiliation dans les Conditions Générales applicables aux offres Box La Poste Mobile). - Frais de résiliation : 49€. - Eventuels frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois.
Débits estimés (IP)	Débits variables en fonction de la longueur de la ligne. Débit descendant théorique maximum de 20Mb/s. Débit atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 1Mb/s à 15Mb/s. Débit montant en général inférieur à 1Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.
Communications téléphoniques incluses	Appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box La Poste Mobile (hors prix du service des numéros majorés, services et numéros spéciaux internationaux et surtaxes) et limités à 250 destinataires/mois et 2 heures maximum par appel (au-delà, facturation des appels vers les fixes métropolitains à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,025€/min + coût de mise en relation par appel de 0,27€ et facturation vers les fixes et mobiles internationaux inclus suivant les conditions et tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription) : - vers les fixes de 100 destinations : Açores, Afrique du Sud, Alaska (USA), Albanie, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries (Espagne), Chili, Chine (hors Macao), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey (RU), Guyane Française, Hawaï (USA), Hong-Kong, Hongrie, Îles Caïmans, Îles Féroé, Îles Mariannes du Nord, Îles Vierges Américaines, Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey (RU), Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère (Portugal), Malaisie, Malte, Maroc, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité et Tobago, Turquie, Vatican, Vénézuëla, Vietnam ; - vers les mobiles de 5 destinations : Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), Etats-Unis.
Caractéristiques techniques	Technologie ADSL.
Services, chaînes et bouquets TV inclus	Offre bouquet Starter by SFR souscrit avec une durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription d'une nouvelle offre. Offre disponible en zone dégroupée uniquement sous réserve d'éligibilité technique au service de télévision. Débit IP minimum nécessaire de 3.6 Mb/s.
Services, chaînes et bouquets TV accessibles payants	- Bouquet TV Power by SFR, Pass et options TV disponibles : voir Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription. - VOD : disponible dans le cadre d'une offre TV by SFR, facturé en sus de l'abonnement TV . Service payant de location de programmes à la demande selon zones et éligibilité. Réception des programmes selon zones, éligibilité et matériel (téléviseur, connectique...) adapté. Voir détails et tarifs sur le portail du service depuis le téléviseur.
Service client	0 970 808 660 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine) - du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale. Fermeture le 01/01. - du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h pour l'assistance technique. Fermeture le 01/01.

Relation Client Fixe

Modes de contact	Courrier	La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9		
	Téléphone	<u>Depuis un fixe et un mobile</u> : 0 970 808 660 (<i>prix d'un appel en France métropolitaine</i>) <u>Depuis un mobile La Poste Mobile</u> : 904 (<i>temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine</i>)		
	Internet	Depuis votre espace client : https://espaceclient.lapostemobile.fr/ (coût d'une connexion internet), (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).		
	Boutique	Bureaux de poste		
	Autres	Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile (coût d'une connexion internet)		
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 apportera une réponse aux réclamations dans un délai de 10 jours ouvrés. 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 de la demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un mois.			
Délai de rétablissement du service	Délai de 10 jours à compter de la réception du signalement par le client.			
Dépannage à domicile	Le dépannage peut être demandé via le Service client en appelant le 0 970 808 660 (<i>temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine</i>) ou en se rendant en bureau de poste. - Si le dysfonctionnement est imputable à La Poste Mobile, les frais de déplacement du technicien ne sont pas facturés. - Les interventions du technicien sont facturés 60€ dans les autres cas de dépannage à domicile.			
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	Non		
	Accès au suivi de la réclamation	Non		
Critères « boutiques » <i>Possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</i>	<i>Enregistrement de la réclamation</i>	<i>Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes commerciaux).</i>		
	<i>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique</i>	Non pris en charge dans les bureaux de poste		
	<i>Actes d'administration courante liés à la gestion du compte pratiqués en boutique</i>	Changement d'offre	non	
		Changement d'option (sauf options TV)	oui	
		Changement administratifs : changement d'adresse, de RIB	oui	
		Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	oui	
	<i>Paramétrage du mobile inclus dans l'offre</i>	Non		