



FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

BOX TRÈS HAUT DÉBIT TV PLUS

(INTERNET + TÉLÉPHONE + TÉLÉVISION)

Tarifs TTC au 28/10/2019

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Offre soumise à conditions sous réserves du raccordement effectif et de l'éligibilité technique à la fibre optique (sauf raccordement du domicile) ; le raccordement du domicile n'est pas en fibre optique mais en câble coaxial. Offre réservée aux particuliers, valable en France métropolitaine et uniquement pour un usage privé. Offres TV proposées par SFR FIBRE SAS réservées aux clients Box THD TV Plus La Poste Mobile, sous réserve d'éligibilité technique. 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 FIBRE SAS. Services et contenus VOD de SFR FIBRE SAS facturés en sus de l'abonnement TV. Les bouquets et options souscrits auprès de SFR FIBRE SAS sont facturés au nom de et pour le compte de SFR FIBRE SAS par La Poste Mobile, et peuvent être souscrits, modifiés ou résiliés auprès de La Poste Mobile. Détails et liste des chaînes disponibles sur <a href="http://www.lapostemobile.fr">www.lapostemobile.fr</a> (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 Très Haut Débit TV Plus est à 19,99€/mois pendant 12 mois puis 37,99€/mois (location de la box incluse).  |  |
|  |   |  |
| Prix mensuel hors promotion                          | 37,99€/mois, soit : <div>28,99€/mois pour l'abonnement internet/Téléphone de La Poste Mobile</div> <div>+ 9,99€/mois pour l'offre bouquet TV Starter by Numericable</div> <div>- 0,99€ de remise sur le bouquet TV Starter by Numericable</div>   |  |
|  |   |  |
| Équipements  | Box 4K avec modem intégré obligatoire. Enregistreur numérique de 160Go inclus dans l'offre, soit 115h de programme en définition standard, ou 45h en HD. Paliers de débridage payants accessibles : débridage de 160Go à 320Go facturé 15€ ; débridage de 320Go à 500Go 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 mois à compter de la date d'intervention du technicien au domicile.   |  |
|  |   |  |
| Dépôt de garantie                                    | Aucun.  |  |
|  |   |  |
| Conditions de résiliation à l'initiative du client   | <div>- 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).</div> <div>- <b>Frais de résiliation : 49€.</b></div> <div>- Éventuels frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois.</div>   |  |
|  |   |  |
| Débits estimés (IP)                                  | Selon l'adresse de raccordement, le <b>débit théorique descendant maximum disponible peut être de jusqu'à 30Mbits/s ou jusqu'à 100Mbits/s ou jusqu'à 200Mbits/s et le débit théorique montant maximum disponible peut être respectivement de jusqu'à 1Mbits/s ou jusqu'à 5Mbits/s ou jusqu'à 20Mbits/s. Débit minimum garanti de 512Kb/s.</b>   |  |
|  |   |  |
| 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) : <div>- <b>vers les fixes de 100 destinations :</b></div> 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 ; <div>- <b>vers les mobiles de 5 destinations :</b></div> Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), Etats-Unis. |  |
|  |   |  |
| Caractéristiques techniques                          | Fibre optique (sauf raccordement du domicile) ; le raccordement du domicile n'est pas en fibre optique mais en câble coaxial.   |  |
|  |   |  |
| Services, chaînes et bouquets TV inclus              | Offre bouquet TV Starter by Numericable souscrit avec une durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription d'une nouvelle offre.   |  |
|  |   |  |
| Services, chaînes et bouquets TV accessibles payants | <div>- <b>Bouquet TV Power by Numericable, Pass et options TV disponibles :</b> voir Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription.</div> <div>- <b>VOD :</b> disponible dans le cadre d'une offre TV by Numericable, <b>facturé en sus de l'abonnement TV.</b> Service payant de location de programmes à la demande selon zones et éligibilité. <b>Réception des programmes selon zones, éligibilité et matériel (téléviseur, connectique...) adapté.</b> Voir détails et tarifs sur le portail du service depuis le téléviseur.</div>   |  |
|  |   |  |
| Service client                                       | <b>0 970 808 660</b> (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine) <div>- du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale. Fermeture le 01/01.</div> <div>- du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h, pour l'assistance technique. Fermeture le 01/01.</div>   |  |

|  |   |   |     |
|--|---|---|-----|
| Relation Client Fixe   |   |   |     |
| Modes de contact   | Courrier  | La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9   |     |
|  | Téléphone   | <div>Depuis un fixe et un mobile : 0 970 808 660 (prix d'un appel en France métropolitaine)</div> <div>Depuis un mobile La Poste Mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel en France métropolitaine)</div> |     |
|  | Internet  | Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a> (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 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. <div>- Si le dysfonctionnement est imputable à La Poste Mobile, les frais de déplacement du technicien ne sont pas facturés.</div> <div>- Les interventions du technicien sont facturés 60€ dans les autres cas de dépannage à domicile.</div> <div>- Les frais de réfection, de raccordement suite à une dégradation ou de réparation de la desserte interne du fait du client sont facturés 60€ (hors frais de déplacement du technicien).</div> |   |     |
| 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 »<br>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   | 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   |     |