

**Sous conditions d'éligibilité**

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 du 22/06 à 7h00 au 03/07/2017 à 8h00 en France métropolitaine, réservée aux particuliers clients de Showroomprive.com et uniquement pour un usage privé.  
Offres TV proposées par Numericable réservées aux clients Box 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 Numericable. Services et contenus VOD de Numericable facturés en sus de l'abonnement TV. Les bouquets et options souscrits auprès de Numericable sont facturés au nom de et pour le compte de Numericable 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](http://www.lapostemobile.fr) (coût d'une communication Internet) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA.

**Description des promotions**

Pour toute nouvelle souscription du 22/06 7h au 03/07/2017 8h depuis le site [showroomprive.com](http://showroomprive.com), la Box TV Plus est à 4,99€/mois pendant 12 mois puis 31,99€/mois (hors coût de location de la box +5€/mois, obligatoire).  
Pour toute nouvelle souscription jusqu'au 03/07/2017 inclus, les frais d'accès au service d'un montant de 50€ payables à la souscription (ou portés sur votre première facture selon le mode de souscription) sont remboursés automatiquement sur la première facture Box TV Plus La Poste Mobile.

**Prix mensuels de l'offre (hors promotion)**

**5€/mois de location de la box (obligatoire) + 31,99€/mois (hors promotion), soit :**  
31,99€/mois pour l'abonnement Internet/Téléphone  
+ 23,66€/mois pour l'offre bouquet Power by Numericable  
- 23,66€/mois de remise sur l'abonnement conjoint Internet/Téléphone

**L'offre bouquet Power se décompose comme suit pour la facturation des options TV by Numericable incluses : 23,66€/mois, soit :**  
25,99€/mois pour le Bouquet TV by Numericable et -20,99€/mois sur le Bouquet TV by Numericable  
+ 19,99€ pour l'option SFR Presse et -9,32€/mois de remise de couplage sur l'option SFR Presse  
+ 9,99€ pour l'option SFR Sport et -4,66€/mois de remise de couplage sur l'option SFR Sport  
+ 4,99€ pour l'option SFR News et -2,33€/mois de remise de couplage sur l'option SFR News

**Équipements**

Box 4K avec modem intégré obligatoire, en location 5€/mois.

**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**

50€ (hors promotion).

**Délai indicatif de mise à disposition de l'accès**

1 mois à compter de la date d'intervention du technicien à votre domicile.

**Dépôt de garantie**

Oui, 75€.

**Conditions de résiliation à l'initiative du client**

- La résiliation est effective 10 jours suivant la réception de votre demande par le Service Client de La Poste Mobile (voir conditions et modalités de résiliation dans les Conditions Générales applicables à l'offre 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**

**Selon l'adresse de raccordement le débit théorique descendant maximum disponible peut être de jusqu'à 30Mbits/s ou jusqu'à 100Mbits/s et le débit théorique montant maximum disponible peut être respectivement de jusqu'à 1Mbits/s ou jusqu'à 5Mbits/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) :  
- **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-Martin, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité et Tobago, Turquie, Vatican, Vénézuéla, Vietnam ;  
- **vers les mobiles de 5 destinations :**  
Alaska (USA), Hawaï (USA), Canada, Chine (hors Macao), États-Unis.

**Caractéristiques techniques / équipements**

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 Power TV by Numericable (dont SFR Sport, SFR News et SFR Presse) souscrit avec une durée minimale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.  
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€.  
**SFR Sport** : service inclus valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Box TV Plus La Poste Mobile permettant d'accéder à une sélection de chaînes Sport d'une valeur mensuelle de 9,99€. Liste des chaînes susceptible d'évolution. Accès via le décodeur TV.  
**SFR News** : Service inclus valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Box TV Plus permettant d'accéder à une sélection de chaînes d'information d'une valeur mensuelle de 4,99€. Liste des chaînes susceptible d'évolution. Liste des chaînes susceptibles d'évolution. Accès via le décodeur TV.  
**SFR Presse** : service inclus valable exclusivement en France métropolitaine réservé aux clients Box TV Plus La Poste Mobile souscrivant après le 31/10/2016, incluant un accès via une application dédiée (compatible Android™ 5.0 et iOS 8.0 et supérieures) illimité à une sélection de titres de presse, d'une valeur mensuelle de 19,99€. Accès au catalogue dans la limite de 5 téléchargements d'une même édition d'un titre par compte d'utilisateur SFR Presse. Service édité par SFR Presse Distribution. Catalogue des titres disponibles dans l'offre SFR Presse susceptible d'évolution. Plus de détails sur <http://presse.lapostemobile.fr>.

**Services, chaînes et bouquets TV accessibles payants**

**Bouquets, pass et options disponibles : voir guide tarifaire en vigueur.**

**VOD** : disponible dans le cadre d'une offre TV by Numericable, 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 (prix d'un appel en France métropolitaine)  
- du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale  
- 7 jours sur 7, de 8h à 22h pour l'assistance technique

## Relation Client Fixe

<b>Modes de contact</b>	<p><b>Courrier</b> : La Poste Mobile Service Client – TSA 16759 – 95905 Cergy-Pontoise cedex 9</p> <p><b>Téléphone</b> : Depuis un fixe : 0 970 808 660 Depuis un mobile : 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal)</p> <p><b>Internet</b> : Depuis votre espace client : <a href="https://espaceclient.lapostemobile.fr/">https://espaceclient.lapostemobile.fr/</a>, (accessible 7j/7 dans la rubrique « Contact »).</p> <p><b>Boutique</b> : Bureaux de poste</p> <p><b>Autres</b> : Facebook : @LaPosteMobile, Twitter : @La_Poste_Mobile</p>
-------------------------	--

**Certification**

Non applicable.

**Prise en charge des appels Service Client**

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 de service**

Délai de 2 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 normal) 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.  
- 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).

**Informations disponibles en ligne**

<b>Possibilité de réaliser des actes d'Urgence :</b>	Non applicable
<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	Oui
<b>Accès à l'historique des contacts avec le Service Client</b>	Non
<b>Gestion Multi-comptes</b>	Non applicable

<b>Critères « boutiques »</b>	<p><b>Dépôt de la réclamation</b> : Oui (Remarque : les bureaux de poste ne traitent pas les réclamations et ne sont pas habilités à concéder des gestes)</p> <p><b>Dysfonctionnement matériel</b> : Non pris en charge dans les bureaux de poste</p> <p><b>Actes d'administration courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Récupération du contrat</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Consultation d'une facture</td> <td>oui (duplicata)</td> </tr> <tr> <td>Consultation du RIO</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'offre</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Changement d'option (sauf options TV)</td> <td>oui</td> </tr> <tr> <td>Changement d'adresse</td> <td>non</td> </tr> <tr> <td>Dépôt du matériel</td> <td>non</td> </tr> </table> <p><b>Actes d'urgence courante – possibilité d'effectuer ces actes en bureau de poste</b></p> <p>La suspension de ligne peut être demandée en bureau de poste.</p>	Récupération du contrat	oui	Consultation d'une facture	oui (duplicata)	Consultation du RIO	oui	Changement d'offre	non	Changement d'option (sauf options TV)	oui	Changement d'adresse	non	Dépôt du matériel	non
Récupération du contrat	oui														
Consultation d'une facture	oui (duplicata)														
Consultation du RIO	oui														
Changement d'offre	non														
Changement d'option (sauf options TV)	oui														
Changement d'adresse	non														
Dépôt du matériel	non														