

**Modes de contact**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Boutique</b>              | Bureaux de poste Antilles-Guyane                                 |
| <b>Téléphone</b>             | Pour plus de détails, vois la rubrique Service Clients ci-dessus |
| <b>Chat</b>                  | non applicable   |
| <b>Courrier électronique</b> | non applicable   |
| <b>autres</b>                | site internet : www.lapostecaraibesmobile.com                    |

Un réseau humain avec près de 800 collaborateurs à votre écoute.

**Certification**

- Non applicable

**Gestion de compte client**

|   | Espace client Web (depuis PC ou mobile) | Application USSD #123# |
|---|---|------------------------|
| Accès à la consommation du mois en cours                      | Non                                     | Oui                    |
| Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace. | Non                                     | Non                    |

**Prise en charge des appels en Service Clients**

horaires d'ouverture

- lundi au samedi de 7h à 21h
- dimanche et jours fériés de 8h à 18h

**Délai de rétablissement du service avant compensation**

La Poste Caraïbes Mobile s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.

**Informations disponibles en ligne et en boutique**

|  | Espace client Web (depuis PC ou Mobile) | Application smartphone | Boutique                                   |
|--|---|------------------------|--|
| Déclaration Vol  | Non                                     | Non                    | Non  |
| Code PUK   | Non                                     | Non                    | Non  |
| Blocage ligne  | Non                                     | Non                    | Non  |
| Changement d'option et d'offre                           | Non                                     | Non                    | Possibilité de changer d'option et d'offre |
| Accès à l'historique des contacts vers le service client | Non                                     | Non                    | Non  |

Les opérations du tableau ci-dessus sont possibles en Service Clients. Pour plus d'information, contactez le 555 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local).

**Gestion des réclamations**

**1. Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier**

| Type de dépôt de réclamation  | Avis de réception   |                       |  |
|-------------------------------|---|-----------------------|--|
|                               | SMS   | Courrier électronique | Courrier                                 |
| Boutique                      | Possibilité de dépôt non disponible                                       |                       |  |
| Web par courrier électronique | Possibilité de dépôt non disponible                                       |                       |  |
| Web par chat                  | Possibilité de dépôt non disponible                                       |                       |  |
| Courrier                      | SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client |                       | Oui, si délai de réponse supérieur à 48h |

**2. Délai maximum de réponse**

La Poste Caraïbe Mobile revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste)

**3. Etat d'avancement de la réclamation client.**

|   | Espace client Web (depuis PC ou Mobile) | Application smartphone |
|---|---|------------------------|
| Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client | Non applicable                          | Non applicable         |

**Critères spécifiques «boutiques»**

**1. Aide au paramétrage des mobiles et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique**

**Aide au paramétrage du mobile**

|   |     |
|---|-----|
| Prise en main du mobile incluse dans l'offre                            | Non |
| Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre | Non |

**Prise en charge du dysfonctionnement du matériel**

**Mobile et tablette**

Si produit acheté chez La Poste Caraïbes Mobile : en cas de panne à la mise en service dans les 72 heures suivant l'achat ou chez Cordon Caraïbe passé ce délai de 72 heures

Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile www.lapostecaraibesmobile.com

**2. Actes d'administration courante liés à la gestion du compte**

**Actes administratifs**

| Type de changement | Oui | Non |
|--------------------|-----|-----|
| Offre              | X   |     |
| Option             | X   |     |
| Adresse            |     | X   |
| RIB                |     | X   |

# La Poste Caraïbes Mobile

## Les Forfaits

Tarifs en vigueur au 4 Octobre 2018



## Forfaits La Poste Caraïbes Mobile

Le service est assuré par Orange. Ces forfaits bloqués sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange Caraïbe GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible. Les tarifs s'entendent TTC selon le taux de TVA en vigueur, et les communications depuis la zone locale (correspond à la Guadeloupe, St-Martin, St-Barthélemy, la Martinique et la Guyane française).

Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

### Prix de l'offre

| Forfaits                                       | 2h + 60 SMS + 60 Mo | 2h + SMS/MMS illimités + 2 Go | Appels et SMS/MMS illimités + 3 Go |
|--|---------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Antilles-Guyane françaises et les Îles du Nord | 10€                 | 20€                           | 30€                                |

### Description de l'offre

Usages Voix et SMS/MMS illimités hors n° spéciaux surtaxés et courts, dans la limite de 100 correspondants différents par cycle de facturation, 2h max/appel. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct. Pour le forfait 30€, SMS/MMS illimités sous réserve d'un crédit de communication > 1€.

Les forfaits bloqués 10€ et 20€ incluent un crédit équivalent, selon le volume d'heures choisi, à des appels depuis la zone locale vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone.

Pour le forfait 10€, les tarifs en dépassement des SMS/MMS inclus sont les suivants : 0,13€/SMS et 0,35€/MMS. Une option SMS/MMS illimités est disponible à 9€/mois.

Pour le forfait 30€, les appels et les SMS/MMS illimités ainsi que le godet internet mobile sont valables depuis la zone locale et la zone Europe vers ces mêmes zones.

Pour les autres appels, la durée du forfait dépend du tarif appliqué (cf guide tarifaire en vigueur).

Toutes les communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont comprises dans le forfait (appels voix et visio, SMS, MMS, data). Depuis la zone Europe vers cette même zone, les appels, SMS/MMS et internet mobile sont utilisables comme en zone locale.

#### > Inclus dans les forfaits :

- 15€ de communications offerts valables pendant 15 jours à compter de la date de souscription d'une nouvelle ligne La Poste Caraïbes Mobile.

### Rechargement

Ces forfaits sont rechargeables à tout moment même si le forfait n'est pas encore épuisé avec les recharges suivantes :

#### Les recharges pour créditer le compte

Disponibles dans les bureaux de Poste, dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#

| Montant des recharges | 5€                        | 10€ | 15€ | 20€ | 30€ | 50€ | 100€ |
|-----------------------|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Validité du crédit    | Pas de limite de validité |     |     |     |     |     |      |

Le crédit rechargé n'a pas de limite de validité. Tarif local, depuis la zone locale et la zone Europe, vers ces mêmes zones. Au-delà du forfait (crédit rechargé) : 0,30€/min depuis les Antilles françaises et 0,27€/min depuis la Guyane et les Îles du Nord françaises.

## Forfaits La Poste Caraïbes Mobile

### Rechargement

#### La recharge Internationale

> Pour appeler vos proches à Haïti, au Brésil ou en République Dominicaine à petits prix  
Disponibles dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#

| Recharge Internationale utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les trois destinations | Haïti     | Brésil    | République Dominicaine |
|--|-----------|-----------|------------------------|
| Tarif des appels   | 0,28€/min | 0,18€/min | 0,28€/min              |
| Tarifs des SMS   | 0,13€/SMS |           |                        |
| Validité du crédit   | 6 jours   |           |                        |
| Validité du numéro   | 3 mois    |           |                        |
| Montant des recharges  | 6€        |           |                        |
| Ne créditent pas le compte principal   |           |           |                        |

Appels décomptés à la seconde dès la première seconde. Les communications vers ces trois destinations seront décomptées en priorité du crédit de la recharge. La recharge Internationale n'est pas compatible avec les autres communications : les usages internet, les communications depuis le local vers le local, vers l'hexagone, vers d'autres destinations internationales, vers un n° court, surtaxés ainsi que les communications depuis l'hexagone ou l'étranger. Validité prolongeable uniquement par l'activation d'une autre recharge Internationale.

#### Les recharges Max

> Pour appeler et envoyer des SMS en illimité, et pour disposer, à partir de 15€, d'un godet internet mobile

Disponibles dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#

| Montant des recharges Max            | 10€                                      | 15€     | 20€      |
|--------------------------------------|--|---------|----------|
| Appels/SMS/MMS                       | illimités vers la zone locale / Hexagone |         |          |
| Internet mobile local                | -  | 100 Mo  | 200 Mo   |
| Validité de la recharge              | 5 jours                                  | 7 jours | 10 jours |
| Validité du numéro                   | 9 mois                                   |         |          |
| Ne créditent pas le compte principal |  |         |          |

Les recharges Max sont compatibles avec les forfaits 10€ et 20€ et non compatibles avec le forfait 30€. Elles sont utilisables exclusivement depuis la zone locale. Le crédit restant demeure valable au minimum 3 jours après l'expiration des recharges Max. Appels/SMS/MMS illimités hors n° spéciaux, surtaxés et courts, dans la limite de 100 correspondants différents, 2h max/appel.

#### Les recharges Internet

> Pour naviguer et consulter vos mails à partir de 5€

Disponibles uniquement depuis le mobile au #124#

| Montant des recharges Internet | 5€      | 10€      | 15€      |
|--------------------------------|---------|----------|----------|
| Internet mobile                | 200 Mo  | 500 Mo   | 1 Go     |
| Validité de la recharge        | 5 jours | 10 jours | 20 jours |

Usage sur réseaux et mobiles compatibles. Recharges valables en zone locale et en zone Europe réservées aux détenteurs d'une offre mobile La Poste Caraïbes Mobile n'intégrant pas de volume de données Internet mobile ou intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis le #124#. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Paiement uniquement par carte bancaire. Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Validité de la recharge en fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

## Forfaits La Poste Caraïbes Mobile

### Décompte des communications incluses

Depuis la zone locale, les appels sont décomptés dans le forfait et le compte rechargeable :

- à la seconde dès la première seconde vers les fixes et mobiles de la zone locale et de l'Hexagone
- à la seconde après une première minute indivisible vers l'International

Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale (en fonction de l'offre souscrite), hors n° spéciaux. Pour les déplacements en Europe la connexion en très haut débit mobile se fait sans frais supplémentaires. L'internet mobile inclus dans le forfait peut être utilisé en Europe comme en local.

### Services inclus

Conférence (à 4 personnes max), double appel et signal d'appel, suivi conso et gestion du compte via le #123#, -Appelle-moi #122#, Recharge pour moi #126#, messagerie vocale (888) ; présentation du numéro ; communiquez depuis + de 30 pays.

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

Le client peut résilier son contrat par tout moyen auprès du service clients (555 temps d'attente gratuit puis tarif d'un appel local) sous réserve d'un préavis de 10 jours. Dans l'intervalle, le client reste redevable du montant de l'abonnement en cours ainsi que des communications émises avec la carte SIM.

### Caractéristiques techniques

GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.

- 3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s
- H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.
- 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s, accessible dans les villes déployées
- 4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.

La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.

### Service clients

- Accès depuis un mobile La Poste Caraïbes Mobile : 555 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local).
- Accès depuis un poste fixe : 0810500555, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises.
- Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 en composant le #123#.
- Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international, composez : le 555 (tarif d'un appel vers la zone locale) ou + 590 590 384 555 (tarif d'un appel vers la zone locale).