

A la souscription de son engagement initial, le client doit souscrire à un composant parmi la catégorie Mobile Internet.

SCOUBIDO DATA SIM Composant Mobile Internet ⁽²⁾	XXS	XS	S	M	L	XL
Durée minimum de l'engagement contractuel 1mois ⁽³⁾	5 €	8 €	10 €	16 €	18 €	30 €

Communications incluses dans l'abonnement

Trafic Data national et Europe ^{(4) (5)}	250 MB	500 MB	2GB	3GB	10GB	20GB
MMS ^{(6) nationaux, vers et depuis l'Europe} ⁽⁵⁾	-	-	-	-	Inclus Jusqu'à 5000 MMS	Inclus Jusqu'à 5000 MMS
Wifi POSTandHOTCITY national (zone de couverture sur www.post.lu)	-	-	inclus	inclus	inclus	inclus

Rythmes de facturation des communications incluses dans l'abonnement

Trafic Data ⁽⁴⁾	1 KB
----------------------------	------

Options supplémentaires ⁽⁷⁾

Après souscription de son engagement initial, le client a la possibilité de souscrire à tout moment pendant la durée de son contrat à une option par catégorie parmi les catégories suivantes:

	En € TTC
Forfait bloqué ⁽⁸⁾	2 €/mois
ExtraVolume ⁽⁹⁾	
5 GB supplémentaires Mobile Internet	10 €
10 GB supplémentaires Mobile Internet	15 €

Frais Administratifs

Frais administratifs pour retard de paiement	25 € ⁽¹⁰⁾
--	----------------------

- Le taux de TVA applicable au jour de la dernière mise à jour du Plan tarifaire est de 17%.
- Composant Mobile Internet de la Formule Tarifaire / option Mobile Internet National : Communications de données de type commutation par paquets réalisées à partir du réseau mobile POST, hors numéros spéciaux et SMS Premium, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie. 1 MB = 1024 KB.
- Le tarif applicable pour le mois de la souscription est calculé au prorata du nombre de jours restant à courir entre le jour de la souscription et le dernier jour du mois concerné. Le traitement de la résiliation se fera conformément aux délais spécifiés dans les Conditions Générales de Vente / Conditions particulières Téléphonie Mobile et le dernier jour du mois concerné. Les consommations ne sont pas appliquées au prorata. La durée d'engagement minimum de la Formule Tarifaire pour les composants de la catégorie Mobile Internet équivaut à la durée minimum de l'engagement initial souscrit au titre du contrat. Au titre de la Formule Tarifaire, le choix d'un composant parmi la catégorie Mobile Internet est obligatoire afin de souscrire à la présente offre.
- Trafic data National et Europe : communications de données de type commutation par paquets réalisées à partir du réseau mobile POST ou depuis un pays d'Europe. Le terme Europe fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming.
1 MB = 1024 KB. Le débit peut être influencé par différents facteurs. De plus amples détails concernant les débits peuvent être trouvés dans la section Informations relatives à la qualité du Service d'Accès à Internet. Comme le prévoit la réglementation européenne, POST applique une politique de consommation en Europe correspondant au minimum au volume total inclus dans l'offre sans surcharge. Réseaux 4G et 4G+ disponibles uniquement avec les composants Data L et XL.
- Europe : pays de la zone 1 conformément à la page Tarifs internationaux et Roaming.
- SMS et MMS nationaux / vers et depuis l'Europe : SMS depuis le réseau mobile POST vers un mobile d'un réseau national, vers un numéro mobile en Europe ou depuis un pays d'Europe (zone 1), hors SMS premium (prix disponibles sur www.post.lu). Dans le cas d'envoi d'un message SMS ou MMS à plusieurs destinataires, un SMS respectivement un MMS selon le cas sera facturé pour chaque destinataire. La taille maximale d'un MMS est techniquement limitée à 200 KB. La réception de SMS et MMS est gratuite depuis le réseau mobile POST ou depuis un réseau mobile européen. Pour la réception de MMS, des frais additionnels pour le trafic data généré pourront être facturés (tarifs et accords de roaming disponibles en ligne).
Les unités consommées vers et depuis l'Europe sont décomptées des forfaits par ordre de traitement par POST Telecom S.A. des données de facturation transmises par les opérateurs étrangers, dépendant des contraintes techniques inhérentes au système de facturation et à la date de réception de ces données ; POST Telecom S.A. ne peut garantir que cet ordre correspond à l'ordre chronologique des communications effectuées.
- Les options sont souscrites pour une durée minimale d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat. Le client a toutefois la possibilité de demander la résiliation de tout ou partie des options souscrites sans indication de motif par courrier recommandé avec accusé réception adressé à POST Telecom S.A., 1 rue Bian, L-1235 Luxembourg. La résiliation d'une option ne sera effective qu'à la fin d'un délai de 24h à réception par POST Telecom S.A. d'une telle demande via l'application mobile ou tout autre moyen de vente à distance électronique ou via courrier de résiliation adressé par le client.
- Avec l'option Forfait Bloqué, au-delà des volumes inclus dans votre abonnement, les communications sont bloquées. Le blocage est fait par type d'usage, cela signifie qu'après consommation du volume inclus Appels/SMS, les consommations Appels/SMS sont bloquées et après consommation du volume Data inclus, les consommations Data sont bloquées. Les appels d'urgence sont toujours possibles. L'option ExtraVolume permettant d'ajouter du volume data supplémentaire pour le mois en cours est bloquée par défaut avec une option Forfait bloqué. Le client qui souhaite ajouter une option ExtraVolume devra au préalable annuler son option Forfait Bloqué. L'option Forfait Bloqué est souscrite pour une durée d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat.
- ExtraVolume : service que le client peut souscrire afin de bénéficier d'un volume Mobile Internet National et Europe supplémentaire après consommation du volume Mobile Internet inclus dans la Formule Tarifaire. Le volume alloué au titre du produit ExtraVolume souscrit doit être consommé endéans la période commençant à courir le jour de sa souscription et terminant le dernier jour du mois civil au cours duquel il a été souscrit ; le reliquat non consommé durant cette période n'est pas reportable. Le prix du produit ExtraVolume est payable intégralement à la souscription, indépendamment du nombre effectif de jours restants à courir jusqu'à la fin du mois civil de sa souscription.
- Les frais administratifs pour retard de paiement s'appliquent lorsque POST effectue un blocage total de la ligne, soit après deux notifications et un blocage partiel de la ligne. Les frais s'appliquent une fois par compte client et par action de blocage total. Un compte client correspond à une facture et peut regrouper plusieurs abonnements.

Les tarifs sont soumis à modification conformément aux Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. applicable selon la catégorie du client (professionnel ou consommateur), dont une version est disponible sur www.post.lu.

Mise à jour : 06/09/2017

Tous nos prix sont exprimés en EURO TVA en vigueur comprise (1)

Communications hors forfait

En € TTC

en dehors ou au-delà des Composants de la Formule Tarifaire et/ou des options

Communications nationales, internationales vers l'Europe et en Roaming Europe (4)		
SMS	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile national (6)	0,07 €
	Envoi d'un SMS du réseau mobile POST vers un autre pays (6)	0,10 €
	Réception de SMS (6)	Gratuit
MMS	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200KB (6)	0,10 €
	Réception d'un MMS (6)	Gratuit
Data	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues (4)	0,06 € /MB
	Rythme de facturation (4)	1 KB

Communications Roaming effectuées dans des pays Europe (5)
Voir section Tarifs Internationaux et Roaming (en annexe)

Les tarifs sont soumis à modification conformément aux Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. applicable selon la catégorie du client (professionnel ou consommateur), dont une version est disponible sur www.post.lu.

Services de prévention de surconsommation

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 80 % et 100% du volume forfaitaire mensuel souscrit.

POST Telecom prend des mesures raisonnables pour assurer l'envoi de SMS d'alertes de consommation, sans toutefois garantir leur réception par le Client, notamment dans les cas suivants (liste non-exhaustive): défaillance technique lors de la transmission des SMS imputable à un tiers, défaillance technique du téléphone ou autre terminal mobile, de la carte SIM et/ou de ses accessoires, indisponibilité du téléphone mobile sans couverture réseau et/ou éteint. POST Telecom ne peut en outre être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation des réseaux, en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par des contraintes techniques imposées à l'opérateur par les autorités compétentes, ni en cas de perturbations et d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont affiliés les services de POST Telecom.

Services de prévention de surconsommation Mobile Internet National et Roaming non-sollicitée

Un plafond de 50 € HTVA est appliqué par défaut pour les communications Mobile Internet pour tous nos clients. Ce mécanisme vise à protéger les consommateurs de consommation Mobile Internet non-sollicitée et de maîtriser au mieux leurs dépenses. Vous pouvez gérer ce mécanisme de prévention et, le cas échéant, le modifier par simple envoi d'un SMS ; consultez www.post.lu pour de plus amples renseignements.

Prévention d'utilisation permanente des services de communications en itinérance

Conformément à la réglementation européenne en vigueur et afin d'éviter une utilisation permanente des services de communications en itinérance, POST est susceptible de contrôler la consommation du service de communication mobile faite par le consommateur. A cette fin, POST peut vérifier, sur une période minimale de 4 mois consécutifs, si la consommation de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB en roaming dans tous les pays de la zone 1 telle que décrite dans la section «Tarifs internationaux et roaming» est plus importante que la consommation de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB en national. Un tel contrôle est sujet à l'art. 11 des Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. relatif à la protection des données personnelles.

Est considérée comme abusive toute situation où la présence et la consommation du service de communication mobile en roaming sont plus importantes (i.e. plus de 50 %) que la présence sur le territoire luxembourgeois et la consommation du service de communication mobile en national. Afin de déterminer ces proportions, POST peut procéder à un décomptage de toutes les unités de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB consommées par le client ainsi que du nombre de jours passés en UE et au Luxembourg (8).

Lorsqu'un risque d'abus sur un type d'appel (appels sortants, SMS envoyés, internet mobile) est détecté, POST peut demander au client de clarifier sa situation en fournissant une preuve de lien stable avec le Luxembourg (9). Au cas où aucune réponse n'est fournie par le client endéans deux semaines, POST se réserve le droit d'appliquer une surcharge à toute unité de type d'appel consommée en itinérance (minute d'appels sortants, SMS envoyés ou MB d'Internet mobile) telle que définie par la réglementation européenne. L'application de la surcharge commence dès écoulement des deux semaines pendant lesquelles le client peut clarifier sa situation et prendra fin lorsque la consommation répond à nouveau aux critères d'une consommation non-abusive. Il convient de noter que cette procédure peut être applicable à plusieurs types d'appels simultanément, pour lesquels un risque d'abus a été détecté.

Service supplémentaire

Avec MyPost, contrôlez gratuitement votre consommation Appels, SMS et Internet et gérez vos options SCOUBIDO, où et quand vous voulez, en toute simplicité. Plus d'informations sur www.post.lu.

(11) Chaque jour où une connexion au réseau national est enregistrée est compté comme un jour de présence nationale de ce client

(12) Conformément à la réglementation européenne en vigueur, on entend par «lien stable avec le Luxembourg», une présence sur le territoire de ce dernier, résultant d'un emploi non temporaire et à temps complet, y compris celui des travailleurs frontaliers, de relations contractuelles durables impliquant un degré équivalent de présence physique d'un travailleur indépendant, de la participation à des cycles d'études réguliers à temps complet ou d'autres situations, telles que celle des travailleurs détachés ou des retraités, lorsqu'elles impliquent un degré équivalent de présence sur le territoire. Afin de prouver son lien stable, le client peut fournir un certificat de travail, un certificat de scolarité, ou bien un certificat de résidence.

Zone 1 - Europe	
Pays de la zone 1	Roaming : Prix du trafic data depuis les pays de la zone 1
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (Canaries, Ceuta et Melilla incluses), Estonie, Finlande (Aland inclus), France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère inclus), République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican City	Trafic Data (€ par MB) SMS sortant (entrant gratuit) MMS sortant (entrant gratuit) Rythme de facturation Trafic Data
Inclus dans nos offres ou voir section Hors Forfait	
Zone 2	
Pays de la zone 2	Roaming : Prix du trafic data depuis les pays de la zone 2
Albanie, Andorre, Saint-Marin, Turquie	Trafic Data (€ par MB) 0,5175 € SMS sortant (entrant gratuit) 0,0920 € MMS sortant (entrant gratuit) 0,2530 € Rythme de facturation Trafic Data 10 KB
Zone 3	
Pays de la zone 3	Roaming : Prix du trafic data depuis les pays de la zone 3
Alaska, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Canada, Egypte, États-Unis, Géorgie, Îles Féroé, Nouvelle-Zélande, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Serbie (et Kosovo), Ukraine	Trafic Data (€ par MB) 9,0620 € SMS sortant (entrant gratuit) 0,4600 € MMS sortant (entrant gratuit) 0,9200 € Rythme de facturation Trafic Data 10 KB
Zone 4	
Pays de la zone 4	Roaming : Prix du trafic data depuis les pays de la zone 4
Reste du monde	Trafic Data (€ par MB) 10,3500 € SMS sortant (entrant gratuit) 0,5750 € MMS sortant (entrant gratuit) 1,1500 € Rythme de facturation Trafic Data 10 KB
Zone 5 (satellitaire)	
Pays de la zone 5	Roaming : Prix du trafic data depuis les pays de la zone 5
Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Mariticom, OnAir et autres satellites (ferries et croiseurs inclus)	Trafic Data (€ par MB) 11,5000 € SMS sortant (entrant gratuit) 1,1500 € MMS sortant (entrant gratuit) 2,3000 € Rythme de facturation Trafic Data 10 KB

Informations relatives à la qualité du Service d'Accès Internet

La performance du Service d'Accès Internet peut être mesurée par les paramètres techniques suivants :

1. Les débits :

- Le **débit annoncé** est celui utilisé dans les communications commerciales et correspond au **débit maximal estimé**. Il représente la vitesse maximale de transmission du trafic data que le Client peut atteindre dans des conditions optimales.

Les débits sont tributaires notamment des facteurs suivants :

- la technologie déployée dans la zone du Client,
- la configuration du terminal choisie par le Client,
- la capacité du terminal utilisé par le Client,
- le nombre de personnes connectées simultanément dans la même cellule,
- les conditions météorologiques,
- la position du client par rapport à l'antenne relais, etc

Dès lors, POST Telecom ne peut donner de garantie spécifique sur le débit effectif atteint qui peut diverger en pratique du débit maximal estimé. Plus d'informations sur www.post.lu.

Plus le débit effectif est important, plus le Service d'Accès Internet mobile est performant.

A titre d'exemple, le téléchargement d'un fichier d'une taille de 100 MB peut être effectué en moins de 45 secondes à un débit downstream de 20 Mbit/s et en moins de 10 secondes, à un débit de 100 Mbit/s. ⁽¹³⁾.

2. Autres paramètres :

D'autres paramètres (non garantis par POST) influencent la performance du Service d'Accès Internet :

- la **latence** : elle correspond au temps écoulé entre la demande d'information (p. ex. ouverture d'une page Web) et la réception de cette information. Plus ce délai est court, plus le Service d'Accès Internet est rapide.
- la **gigue** : elle correspond à la variation de la latence. Plus la gigue est faible, plus le Service d'Accès Internet est fluide.
- la **perte de paquets de données** : en informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Il se peut toutefois que, p. ex. suite à un encombrement du réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être renvoyés. Dès lors, une perte de paquets de données faible implique une réception plus rapide de l'information demandée et un Service d'Accès Internet plus rapide.

Le tableau ci-dessous illustre l'importance de ces différents paramètres pour l'usage de différentes applications populaires :

Application	Débit download	Débit upload	Latence	Gigue	Perte de paquets
Voix sur IP	-	-	+++	+++	++
Téléchargement d'un fichier	+++	-	+	-	+++
Jeux en ligne	+	+	+++	++	+++
Streaming Vidéo / musical	+++	-	+	-	+
Consultation de page Web	++	-	++	-	+++

Guide de lecture:

"-" représente une importance faible

"+++" représente une importance élevée

Exemple de lecture du tableau : pour le téléchargement d'un fichier, le débit download et la perte de paquets sont très importants tandis que le débit upload et la gigue sont peu importants.

⁽¹³⁾ Mbit/s = Méga bits par secondes. Indique la quantité de données numériques transmises par seconde.