

Offre promotionnelle : Promotion disponible pour tous les nouveaux clients ou clients existants s'engageant sur un forfait Basic+ SIM engagement 12 mois, entre le 1er et le 31 Janvier 2019. Le tarif à 1€ par mois s'applique dès la souscription pendant un maximum de 6 mois consécutifs jusqu'au 30/06/2019. La promotion concerne uniquement le prix de l'abonnement, aucune option n'est incluse. N'est pas cumulable avec d'autres promotions et remises en cours.

1. Nom de l'entreprise notifiée	POST TELECOM S.A.	
1.1. Adresse	1, Rue Emile Bian L-2996 Luxembourg	
1.2. Helpdesk [joignable 24h/24, 7j/7]	numéro téléphone	8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST
	e-mail	Formulaire de contact à partir du site www.post.lu
1.3. Service clientèle [joignable 24h/24, 7j/7]	numéro téléphone	8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST
	e-mail	Formulaire de contact à partir du site www.post.lu
1.4. Service technique [joignable 24h/24, 7j/7]	numéro téléphone	8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST
	e-mail	Formulaire de contact à partir du site www.post.lu
1.5. Service réclamation/médiation [joignable 24h/24, 7j/7]	numéro téléphone	8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST
	e-mail	Formulaire de contact à partir du site www.post.lu
	adresse	1, Rue Emile Bian L-2996 Luxembourg
1.6. Service facturation [joignable 24h/24, 7j/7]	numéro téléphone	8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST
	e-mail	Formulaire de contact à partir du site www.post.lu
1.7. Site Web	www.post.lu	

Dernière mise à jour le 31/12/2018, tarifs en vigueur à partir du 01/01/2019.

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (17%) comprise

2. Nom de l'offre	BASIC+	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://www.post.lu ou directement via www.post.lu/particuliers/conditions-des-offres	
3.2. Description du service	L'abonnement BASIC+ est décomposé en 3 offres différentes : <ul style="list-style-type: none"> - Sans mobile avec engagement de 12 mois : 4,99€ - Sans mobile avec engagement d'1 mois : 6,99€ - Avec mobile avec engagement de 12 ou 24 mois : 14,99€ Ces offres permettent selon les besoins du client d'acquérir ou non un appareil mobile. Plusieurs options sont également disponibles.	
3.3. Valable à partir du	01/01/2019	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	Pour les offres sans appareils mobiles : 1 ou 12 mois Pour les offres avec appareils mobiles : 12 ou 24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	Dans les meilleurs délais, avec un maximum de 14 jours
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	Activation dès souscription du contrat sauf en cas de contrainte technique ou externe (ex. : attente de portage, ...)
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	Dans les meilleurs délais, contact via le Call Center accessible 24h/24
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	0
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	60''/60''

3.10. Définition heures pleines (peak hours)	Non									
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	Non									
3.12. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	Les factures POST TELECOM S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables dès réception. Les factures sont en principe débitées par ordre de domiciliation du compte bancaire indiqué par le client. Des frais blocage pour non-paiement sont facturés à hauteur de 25€.									
3.13. Résiliation du contrat (décrire)	<p>Les résiliations de contrat se font obligatoirement par lettre recommandée.</p> <p>Tant le client que POST TELECOM S.A. peuvent résilier à tout moment le contrat en cas de faute du cocontractant.</p> <p>Le client peut en outre mettre fin au contrat avec effet immédiat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas de changement de prestations au détriment du client et ce dans le mois qui suit la réception de l'information sur les modifications survenues ; - en cas de changement de tarifs au détriment du client et ce dans le mois qui suit la réception de l'information sur les changements en question ; - au cas où une procédure de liquidation, de mise en faillite, de gestion contrôlée ou une procédure semblable est initiée contre POST TELECOM S.A. <p>La perte ou le vol de la carte SIM, avec ou sans l'appareil, ne permet pas la résiliation du contrat avec effet immédiat.</p> <p>POST TELECOM S.A. a en outre le droit de résilier avec effet immédiat le contrat dans le cas où :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client est en défaut de paiement d'une ou plusieurs factures depuis deux mois date de la facture, - une traite tirée par le client est protestée, - une procédure de liquidation, de mise en faillite ou de gestion contrôlée est initiée contre le client, - le client utilise de façon abusive des services de POST TELECOM S.A. ou s'il enfreint les dispositions légales en vigueur ou les bonnes mœurs, - le client résilie ou dénonce un ordre de domiciliation, établi dans le cadre du contrat, - un cautionnement ou une garantie constitués pour le client sont résiliés, - le client refuse de constituer un cautionnement ou une garantie bancaire conformément à l'article II.9. des conditions générales de vente. 									
3.14. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux	Les contrats sont souscrits à durée indéterminée sauf disposition contraire. Pas de frais de résiliation en cas de respect d'un préavis minimal d'un mois pendant la durée indéterminée d'un contrat ou en cas de résiliation au prochain terme convenu. Cependant en cas de résiliation du contrat à durée déterminée par le client ou par POST TELECOM S.A. sans raison valable, la partie ayant résilié le contrat doit payer à son cocontractant les abonnements restants jusqu'au prochain terme et en cas de résiliation du contrat à durée déterminée par le client ou par POST TELECOM S.A. pour des raisons valables, la partie ayant résilié le contrat a droit à une indemnité forfaitaire de 20,00.- € par mois entier de contrat restant à courir.									
3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants	Pas de frais mais sont soumis aux conditions de résiliations citées ci-dessus									
3.16. Accès aux services VoIP garantie via GPRS (décrire)	Accès VoIP disponible en GPRS. Les appels VoIP sont inclus dans les forfaits SCoubido.									
3.17. Option(s) (à énumérer et décrire)										
4. Coûts du service										
4.1. Abonnement mensuel	[€]	<ul style="list-style-type: none"> - Sans mobile avec engagement de 12 mois : 4,99€ - Sans mobile avec engagement d'1 mois : 6,99€ - Avec mobile avec engagement de 12 ou 24 mois : 14,99€ 								
4.2. Carte prépayée	[€]	Non								
4.3. Possibilité de rechargement	[€]	Non								
4.4. Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€]	Non								
4.5. Consommation mensuelle incluse (Prix indicatif pour la version sans appareil mobile)	[€]	<table border="1"> <tr> <td>Appels & SMS nationaux, vers et depuis l'Europe</td> <td>Inclus Jusqu'à 100 unités</td> </tr> <tr> <td>MMS nationaux, vers et depuis l'Europe</td> <td>Inclus Jusqu'à 5000 MMS</td> </tr> <tr> <td>Trafic Data national et Europe</td> <td>100 MB</td> </tr> <tr> <td>Wifi POSTandHOTCITY national</td> <td>Inclus</td> </tr> </table>	Appels & SMS nationaux, vers et depuis l'Europe	Inclus Jusqu'à 100 unités	MMS nationaux, vers et depuis l'Europe	Inclus Jusqu'à 5000 MMS	Trafic Data national et Europe	100 MB	Wifi POSTandHOTCITY national	Inclus
Appels & SMS nationaux, vers et depuis l'Europe	Inclus Jusqu'à 100 unités									
MMS nationaux, vers et depuis l'Europe	Inclus Jusqu'à 5000 MMS									
Trafic Data national et Europe	100 MB									
Wifi POSTandHOTCITY national	Inclus									
4.6. Consultation de la messagerie vocale	[€]	Hors forfait 0,10€/minute								

4.7.	Facture par email (Réduction)	[€]	Gratuit
4.8.	Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€]	Gratuit
4.9.	Facture détaillée envoyée par courrier	[€]	2€/facture/mois
4.10.	Facture en ligne (webbilling)	[€]	Gratuit
4.11.	Fonction d'appel en conférence	{€}	Gratuit
4.12.	Accès aux services WAP de l'opérateur	[€]	Gratuit
4.13.	Carte SIM supplémentaire		Gratuit, sous réserve de disponibilité, non disponible pour Micro SIM ou Nano SIM
4.14.	Blocage de la carte SIM	[€]	Gratuit
4.15.	Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	Gratuit
4.16.	1 numéro de groupe et 1 numéro secondaire	[€]	Non disponible
4.17.	2 mêmes numéros	[€]	Non disponible
4.18.	Changement de carte SIM	[€]	Gratuit
4.19.	Changement de numéro de téléphone mobile	[€]	Gratuit
4.20.	Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
4.21.	Choix de son numéro de téléphone	[€]	Non disponible
4.22.	Demande de code PUK/PIN	[€]	Gratuit
4.23.	Déblocage du SIMLOCK du téléphone mobile	[€]	Pas de SIMLOCK
4.24.	Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	Gratuit
4.25.	Messagerie vocale	[€]	Gratuit
4.26.	Désactivation de la messagerie vocale	[€]	Gratuit
4.27.	Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
4.28.	Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	Gratuit
4.29.	Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
4.30.	Envoi d'un mail via un SMS	[€]	Non disponible
4.31.	<i>Option(s) (à énumérer et décrire)</i>		
5.	Coûts communications nationales hors options		
5.1.	Appels nationaux vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
5.1.1.	On-net-call	0,20 € TTC	
5.1.2.	Off-net call	0,20 € TTC	
5.2.	Appels nationaux vers les numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]		
5.2.1.	On-net-call	0,20 € TTC	
5.2.2.	Off-net call	0,20 € TTC	
5.3.	Appels nationaux vers les numéros VoIP1 (peak/off-peak) [€/min]		
5.3.1.	On-net-call	0,20 € TTC	
5.3.2.	Off-net call	0,20 € TTC	
5.4.	Appels vidéo vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
5.4.1.	On-net-call	0,20 € TTC	
5.4.2.	Off-net call	0,20 € TTC	
5.5.	Consultation de sa messagerie vocale (peak/off-peak) [€/min]		
5.5.1.	On-net-call	0,20 € TTC	
5.5.2.	Off-net call	Voir tarifs en vigueur chez l'opérateur concerné	
5.6.	Option(s) communications nationales (à énumérer et décrire)		
5.7.	SMS (Service de messagerie)		
5.7.1.	Réception SMS	[€/SMS]	Gratuit (hors numéros spéciaux et premium)

¹ Les numéros de la plage '20', voir la décision 04/79/ILR du 21 octobre 2004.

5.7.2. Envoi vers le même réseau mobile	[€/SMS]	0,07 € TTC				
5.7.3. Envoi vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/SMS]	0,07 € TTC				
5.7.4. Option(s) SMS national (à énumérer et décrire)						
sms premium : voir fiche tarifaire SMS Premium sur www.post.lu						
5.8. MMS (Service de messagerie multimédia)						
5.8.1. Réception MMS	[€/MMS]	Gratuit				
5.8.2. Envoi MMS vers le même réseau mobile	[€/MMS]	0,10€				
5.8.3. Envoi MMS vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/MMS]	0,10€				
5.8.4. Option(s) MMS national (à énumérer et décrire)						
-						
6. Coûts communications nationales hors options						
6.1. Connexion data mobile national	[€/MB]	0,06 €				
6.2. Option(s) connexion data mobile national (à énumérer et décrire)						
-						
7. Coûts communications nationales vers internationales						
7.1. International - Zone x ² (Veuillez ajouter les zones définies)						
7.1.1. Appels	[€/min]	Zone 1 0,20 € Zone 2 & Zone 3 0,69 €				
7.1.2. SMS	[par message]	Zone 1 0,07 € Zone 2 & Zone 3 0,10 €				
7.1.3. MMS	[par message]	0,10 €				
Zone 1	Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (Canaries, Ceuta et Melilla incluses), Estonie, Finlande (Åland inclus), France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte, Martinique, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère inclus), République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican City					
Zone 2	Afghanistan, Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bahreïn, Biélorussie, Birmanie, Brésil, Brunei, Bosnie-Herzégovine, Cambodge, Canada, Cap-Vert, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Cuba, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Etats-Unis, Géorgie, Ghana, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Îles Féroé, Inde, Indonésie, Irak, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Laos, Macao, Macédoine, Malaisie, Mali, Maroc, Maurice, Mexique, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Nicaragua, Nigéria, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Paraguay, Pérou, Philippines, Porto Rico, Qatar, Russie, Salvador, Serbie, Singapour, Sri Lanka, Tadjikistan, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Trinidad et Tobago, Tunisie, Turquie, Ukraine, Uruguay, Vietnam					
Zone 3	Autres pays du monde					
7.2. Option(s) appels internationaux (à énumérer et décrire)						
-						
7.3. Option(s) envoi SMS (à énumérer et décrire)						
Non disponible						
7.4. Option(s) envoi MMS nationales vers internationales (à énumérer et décrire)						
Non disponible						
8. Communications émises à l'étranger (Roaming)						
	[€/min]					
Zone x ³ (Veuillez ajouter les zones définies)						
	Appels reçus	Appels émis vers les zones internationales (par minute)	Data (par MB)	SMS émis (par message)	MMS émis (par message)	
		vers Zone 1	vers Zone 2 & Zone 3			
Zone 1	Gratuit	0,20 €	1,89 €	0,06 €	0,07 €	0,10 €
Zone 2	0,49€	1,69 €	1,99 €	0,99 €	0,29 €	0,19 €

² L'entreprise notifiée définira elle-même les zones et le nombre de zones.

³ L'entreprise notifiée définira elle-même les zones et le nombre de zones.

Zone 3	0,99€	2,09 €	2,99 €	9,99 €	0,49 €	0,29 €
--------	-------	--------	--------	--------	--------	--------

La réception de SMS et MMS est gratuite depuis le réseau mobile POST ou depuis un réseau mobile étranger. Pour la réception de MMS, des frais additionnels pour le trafic data généré pourront être facturés (tarifs et accords de roaming disponibles en ligne).

9. Satellites / maritime

International	
Depuis toutes les zones vers Zone Satellites / Maritime	
Appels (par min)	6,10 €
SMS (par message)	0,10 €
MMS (par message)	0,10 €

Roaming						
	Appels reçus	Appels émis vers les zones		Data (par MB)	SMS émis (par message)	MMS émis (par message)
		Zone 1	Zone 2 & 3			
Satellites / Maritime	1,12	3,15 €	3,65 €	11,50 €	1,15 €	2,30 €

1 Connexion data mobile depuis l'étranger (Veuillez ajouter les zones définies)

10.1. Option(s) connexion data mobile en national et à l'étranger (à énumérer et décrire)

Liste des pays concernés par cette offre : voir point 7.2

Services de prévention de surconsommation Mobile Internet non-sollicitée

Un plafond de 50 € TTC 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 en national et à l'étranger 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.

11. Frais supplémentaires

11.1. Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
11.2. Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
11.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	Gratuit

12. Divers

Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]

13. Options (à énumérer et décrire)

	TTC	HTVA
Option Phone 24 mois à choisir parmi		
- Option Phone 5	5 €/mois	4,27 €/mois
- Option Phone 10	10 €/mois	8,55 €/mois
- Option Phone 15	15 €/mois	12,82 €/mois
Option Phone 12 mois		
- Option Phone 35	35€/mois	29,91 €/mois
Garantie + ⁴		
- S : Panne mécanique, vol, jusqu'à 25 % de remise pour perte et dommage	4€/mois	3,42 €/mois
- M : Panne mécanique, vol, jusqu'à 35 % de remise pour perte et dommage	8€/mois	6,84€/mois
- L : Panne mécanique, vol, jusqu'à 50 % de remise pour perte et dommage	10€/mois	8,55€/mois
Spotify – Le service n'est plus commercialisé	10€/mois	8,55€/mois

⁴ L'option Garantie + est souscrite pour une durée d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat. Le client a toutefois la possibilité de demander la résiliation de l'option Garantie + souscrite sans indication de motif par courrier recommandé avec accusé réception adressé à POST Telecom S.A., 1 rue Bian, L-1235 Luxembourg. La résiliation de l'option Garantie + ne sera effective qu'à la fin du mois de réception par POST Telecom S.A. du courrier de résiliation adressé par le client. Voir conditions particulières applicables à Garantie + sur www.post.lu

<u>Option Around the World</u>	Commande par SMS (gratuit) au 64000, envoyez :	Volume	Validité	En € TTC
Data USA /CA	A1	100 MB	7 jours	10 €
	A2	500 MB	7 jours	20 €
	A3	1 GB	14 jours	30 €
Data en Zone 2	B1	100 MB	7 jours	20 €
	B2	500 MB	7 jours	75 €
	B3	1 GB	14 jours	90 €
Appels & SMS USA/CA	C1	30min + 150 SMS	7 jours	5 €
	C2	2h + 150 SMS	7 jours	15 €
	C3	5h + 150 SMS	14 jours	30 €
Appels & SMS en Zone 2	D1	30min + 10 SMS	7 jours	15 €
	D2	2h + 20 SMS	7 jours	30 €
	D3	5h + 30 SMS	14 jours	60 €
Appels & SMS LU vers Zone 2	E1	30min + 10 SMS	7 jours	15 €
	E2	2h + 20 SMS	7 jours	20 €
	E3	5h + 30 SMS	14 jours	50 €

Le Service Spotify n'est plus commercialisé. Pour les clients ayant profité de l'offre promotionnelle : 6 mois étaient offerts pour toute nouvelle souscription. Le service Spotify Premium était gratuit pendant 6 mois à compter de la date d'activation du compte Spotify sur mypost.lu ou mypost.lu/spotify, étant entendu que le client ne peut bénéficier de la gratuité pendant six (6) mois, qu'une seule fois par ligne mobile. Pendant les six (6) premiers mois après activation du compte Spotify sur mypost.lu ou mypost.lu/spotify, le trafic internet mobile pour le téléchargement, la consultation et le streaming sur l'application mobile ou tablette de Spotify est gratuit, illimité et à vitesse maximale sur le réseau POST mobile, hors résiliation du service par le client.

Option Forfait bloqué	2€/mois	1,71€/mois
------------------------------	----------------	-------------------

ExtraVolume

- 5 GB supplémentaires Mobile Internet LU/EU	10€
- 10 GB supplémentaires Mobile Internet LU/EU	15€