

Mise à jour : 01/01/2019

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

Abonnement mensuel (2)	Mini	XS	S	M	L	XL	MAXI
AVEC MOBILE Avec engagement de 12 ou 24 mois	19,99 €	27,99 €	37,99 €	47,99 €	57,99 €	77,99 €	107,99 €
SANS MOBILE Avec engagement de 12 mois	9,99 €	17,99 €	27,99 €	37,99 €	47,99 €	67,99 €	97,99 €

Communications incluses dans l'abonnement

Appels & SMS (10)		Jusqu'à 1000 unités (3) (4)		Jusqu'à 3000 unités (3)			
Depuis	Vers						
Luxembourg	Luxembourg (5)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Europe	Europe (6)	-	✓	✓	✓	✓	✓
Luxembourg	USA (7)	-	-	-	-	-	✓
Luxembourg	+ 60 destinations (8)	-	-	-	-	-	✓ Jusqu'à 600 unités décomptées des 3000 unités
USA	Toutes zones (9)	-	-	-	-	-	✓
Canada et Chine	Toutes zones (9)	-	-	-	-	-	✓

MMS (10)		Jusqu'à 5000 MMS (4)					
Depuis	Vers						
Luxembourg	Luxembourg (5)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Europe	Europe (6)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Luxembourg	USA (7)	-	-	-	-	-	✓
USA	Europe (11)	-	-	-	-	-	✓
	USA (11)	-	-	-	-	-	✓

TRAFIC DATA (12)	1GB (4)	2,1 GB	5,5 GB	11 GB	22 GB	35 GB	35 GB
Au Luxembourg	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En Europe	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aux USA	-	-	-	-	-	-	✓
En Chine et au Canada	-	-	-	-	-	-	1GB

Wifi POSTandHOTCITY national	✓ (zone de couverture sur www.post.lu)
-------------------------------------	--

Rythmes de facturation des communications incluses dans l'abonnement

Appels : A l'unité (3)

Trafic data : Par KB

- (1) Le taux de TVA applicable au jour de la dernière mise à jour du Plan tarifaire est de 17%.
- (2) 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.
- (3) Unités : 1 unité = 1 minute = 1 SMS
- (4) L'usage est bloqué pour tous les types de communications Roaming (émission et réception, communications de type voix, data, SMS et MMS) dans l'offre Mini. Seuls les appels d'urgence en Roaming sont possibles. Les appels internationaux depuis Luxembourg sont permis mais facturés au tarif des communications hors forfait.
- (5) **Appels, SMS et MMS Luxembourg vers Luxembourg :** Appels, SMS, MMS depuis le réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil) vers un numéro fixe ou mobile d'un réseau national, appels vers numéros Voix sur Internet et data, ou consultation de la messagerie vocale, hors numéros spéciaux, fax, visiophonie et SMS premium (prix disponibles sur www.post.lu/conditions).
- (6) **Appels, SMS et MMS Europe vers Europe :** Appels, SMS, MMS depuis un pays d'Europe vers un numéro fixe ou mobile d'un pays d'Europe, consultation de la messagerie vocale, appels vers numéros Voix sur Internet et data. Hors numéros spéciaux, fax, visiophonie et SMS Premium (prix disponibles sur www.post.lu/conditions).
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.
Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming.
- (7) **Appels, SMS et MMS Luxembourg vers USA :** Appels, SMS, MMS depuis le réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil) vers un numéro fixe ou mobile aux USA et appels vers le numéro de consultation de la messagerie vocale, appels vers numéros Voix sur Internet et data. Hors numéros spéciaux, fax, visiophonie et SMS Premium (prix disponibles sur www.post.lu/conditions).
- (8) **Appels et SMS Luxembourg vers +60 destinations :** Appels, SMS du réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil) vers un numéro fixe d'une des destinations suivantes :
Europe (non EU/EFTA) : Albanie, Bosnie-Herzégovine, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine - **Amérique centrale et du sud :** Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Îles de Pâques, Mexique, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Panama, Paraguay, Uruguay, Venezuela - **Asie Océanie :** Australie, Bangladesh, Cambodge, Christmas Island, Corée du sud, Guam, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Laos, Macao, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande, Vietnam - **Afrique et Maghreb :** Maroc, Algérie, Tunisie, Afrique du sud, Cap Vert - **Moyen Orient :** Arabie Saoudite, Turquie, EAU, Egypte, Iran, Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Pakistan.
Hors numéros spéciaux, fax, visiophonie et SMS premium (prix disponibles sur www.post.lu/conditions).
- (9) **Appels, SMS depuis USA, Canada et Chine** vers toutes destinations du monde inclus dans la limite du forfait - Appels reçus aux USA, Canada et Chine inclus dans la limite du forfait. **SMS depuis USA, Canada et Chine** vers toutes destinations du monde inclus dans la limite du forfait - Hors zones satellitaires et numéro spéciaux.
- (10) 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 étranger. Pour la réception de MMS, des frais additionnels pour le trafic data généré pourront être facturés.
- (11) **MMS USA vers Europe ou USA :** MMS depuis les USA vers un numéro mobile en Europe ou aux USA. Hors numéros spéciaux (prix disponibles sur www.post.lu/conditions).
Le terme « USA » fait référence à la zone 2 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming.
- (12) **Trafic data :** communications de données réalisées à partir d'un réseau mobile. 1 MB = 1024 KB. Le débit peut être influencé par différents facteurs. De plus amples détails concernant les débits peuvent être trouvés dans le Document Net Neutralité. 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.

Option Streaming&Social (14) (15)	Mini	XS	S	M	L	XL	MAXI
	5 €	5 €	5 €	5 €	Inclus	Inclus	Inclus
Trafic Data inclus pour vidéo streaming - Jusqu'à 20 GB	1 GB	2 GB	5 GB	10GB	20 GB	20 GB	20GB
	En national uniquement	En national et Europe	En national et Europe	En national et Europe	En national et Europe	En national et Europe	En national, Europe et USA

Options supplémentaires (14)	En € TTC
Forfait bloqué (16)	2 €/mois
Option Phone 24 mois	5 € /10 € ou 15€ mois
Option Phone 12 mois	35 €/mois
Garantie + (17)	4 €/mois
S : Panne mécanique, vol, jusqu'à 25 % de remise pour perte et dommage	8 €/mois
M : Panne mécanique, vol, jusqu'à 35 % de remise pour perte et dommage	10 €/mois
L : Panne mécanique, vol, jusqu'à 50 % de remise pour perte et dommage	
Spotify- Le service Spotify n'est plus commercialisé (18)	10 €/mois
Appels wifi (19):	Gratuit
ExtraVolume (20) 5 GB supplémentaires Trafic Data (envoyez EXTRA5000 au 64000)	10 €
10 GB supplémentaires Trafic Data (envoyez EXTRA10000 au 64000)	15 €

Options Around the World (21)	Commande par SMS au 64000, envoyez :	Volume	Validité	En € TTC
DATA USA /CANADA Non compatible avec SCOUBIDO Mini	A1	100 MB	7 jours	10 €
	A2	500MB	7 jours	20 €
	A3	1GB	14 jours	30 €
DATA en Zone 2 Non compatible avec SCOUBIDO Mini	B1	100 MB	7 jours	20 €
	B2	500 MB	7 jours	75 €
	B3	1GB	14 jours	90 €
Appels & SMS USA / CANADA Non compatible avec SCOUBIDO Mini	C1	30 min + 150 SMS	7 jours	5 €
	C2	2h + 150 SMS	7 jours	15 €
	C3	5h + 150 SMS	14 jours	30 €
Appels & SMS en Zone 2 Non compatible avec SCOUBIDO Mini	D1	30mn + 10 SMS	7 jours	15 €
	D2	2h +20 SMS	7 jours	30 €
	D3	5h + 30 SMS	14 jours	60 €
Appels & SMS Luxembourg vers Zone 2	E1	30mn + 10 SMS	7 jours	15 €
	E2	2h +20 SMS	7 jours	20 €
	E3	5h + 30 SMS	14 jours	50 €

Frais Administratifs	En € TTC
Réception de facture détaillée par courrier	2€ / mois
Réception de facture par e-mail	Gratuite
Frais administratifs pour retard de paiement (13)	25 €

- (13) 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.
- (14) Options souscrites pour une durée minimale d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat (sauf option Garantie + souscrite pour 12 ou 24 mois). 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.
- (15) Streaming&Social : Trafic data en national, Europe et USA (USA avec Maxi uniquement) pour l'utilisation faite des applications reprises dans la liste exhaustive sur www.post.lu. La consommation en Europe et USA est limitée à 1,90 GB et décomptée du volume Streaming&Social inclus. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 et le terme « USA » fait référence à la zone 2 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming. Au-delà du trafic offert avec Streaming&Social, le trafic sera décompté du volume data inclus sélectionné dans le contrat. Au-delà du volume national inclus dans l'offre, les tarifs hors forfait seront appliqués. La liste des applications peut être amenée à évoluer. Le trafic inclus dans l'option Streaming&Social n'inclut pas le volume consommé sur des liens/vidéos en dehors de l'Application elle-même. Certaines applications de « messaging/social » peuvent décider de ne pas inclure les appels et vidéoconférence dans le trafic inclus Streaming&Social.
- (16) Avec l'option Forfait Bloqué, au-delà des volumes inclus dans votre abonnement, les communications sont bloquées. Les appels reçus ou effectués depuis un réseau sans accord de Roaming avec le Luxembourg sont bloqués. Le blocage est fait par type d'usage, cela signifie qu'après consommation du volume inclus Appels/SMS/MMS, les consommations Appels/SMS/MMS 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.
- (17) L'option Garantie + est souscrite pour une durée d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat. 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/conditions.
- (18) Le trafic Data pour le téléchargement, la consultation et le streaming sur l'application mobile ou tablette de Spotify est décompté de votre forfait.
- (19) Les appels sont considérés comme des appels voix et la même tarification s'applique. Les unités sont décomptées des appels.
- (20) ExtraVolume : service que le client peut souscrire afin de bénéficier d'un volume Data National (uniquement National pour Mini), Europe et USA (USA uniquement pour MAXI) supplémentaire après consommation du volume Data inclus dans la Formule Tarifaire. ExtraVolume n'est pas compatible avec l'option Forfait Bloqué. 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.
- (21) Le client peut souscrire à une option par SMS au 64000 ou via MyPost, qui lui permet aussi de suivre sa consommation. Il est possible de souscrire à des options de même catégorie ou de catégories différentes en simultanément (ex: Data USA/Canada + Appels & SMS USA/Canada). Avec le forfait MAXI, les options Around the world sont consommés en priorité. Le client est notifié par SMS pour la souscription et le suivi de la consommation des options (100%). Options non compatibles avec le forfait Mini (sauf E1, E2 et E3). Rythme de facturation des options Around the World : Data par KB – Appels : par seconde ("1"/1")

Facturation POST Telecom pour services digitaux

Le paiement sur facture opérateur permet de régler les achats iOS (App Store, Apple Music, iBooks, iTunes et iCloud) directement sur votre facture mobile POST. Il suffit de sélectionner « téléphone » dans les méthodes de facturation de l'iPhone. Il sera possible à tout moment de choisir un autre moyen de paiement à partir de l'iPhone. Plus d'infos sur <https://support.post.lu/particuliers/facturation>.

Le client ayant un forfait bloqué pourra activer la facturation opérateur dans ses paramètres d'iPhone et payer ses achats iOS en supplément de son abonnement POST sur sa facture mobile.

En cas de non satisfaction suite à un achat iOS, le client pourra contacter directement Apple au 800 25662.

Services de prévention de surconsommation

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

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 100% du volume Data, Voix et SMS des options Around the world.

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 Data National et Roaming non-sollicitée

Un plafond de 50 € HTVA est appliqué par défaut pour les communications Data pour tous nos clients. Ce mécanisme vise à protéger les consommateurs de consommation Data 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/conditions 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 (22).

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 (23). 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/fr/particuliers/mobile/mypost.

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

(23) 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.

Zones

Zone 1	Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (Canaries, Ceuta et Melilla incluses), Estonie, Finlande (Åland inclus), France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (et Saint-Martin), Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère inclus), République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican City
Zone 2	Afghanistan, Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bahrein, Biélorussie, Birmanie, Brésil, Brunei, Bosnie-Herzégovine, Cambodge, Canada, Cap-Vert, Chili, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Cuba, Égypte, Émirats Arabes Unis, Équateur, États-Unis, Géorgie, Ghana, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Îles Féroé, Inde, Indonésie, Irak, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kosovo, 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, Taiwan, Tanzanie, Thaïlande, Trinité et Tobago, Tunisie, Turquie, Ukraine, Uruguay, Vietnam
Zone 3	Autres pays du monde

International

	Du Luxembourg vers	
	Zone 1	Zone 2 & Zone 3
Appels (par minute)	0,20 €	0,69 €
SMS (par message)	0,07 €	0,10 €
MMS (par message)	0,10 €	

Roaming

	Appels reçus	Appels émis vers les zones internationales (par minute)		Data (par MB)	SMS émis (par message)	MMS émis (par message)
		Zone 1	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 €
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).

Satellites / maritime

Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Mariticom, OnAir et autres satellites (ferries et croiseurs inclus)

International		Roaming						
Depuis toutes les zones vers Zone Satellites / Maritim		Appels reçus	Appels émis vers les zones		Data (par MB)	SMS émis (par message)	MMS émis (par message)	
			Zone 1	Zone 2 & 3				
Appels (par minute)	6,10 €	Satellites / Maritime	1,12 €	3,15 €	3,65 €	11,50 €	1,15 €	2,30 €
SMS (par message)	0,10 €							
MMS (par message)	0,10 €							

Rythme de facturation

Appels	A l'unité (60"/60")
Data	Zone 1 : 1 KB Zone 2 & zone 3 : 50 KB Satellite / maritime : 50 KB