

BASIC+

	En €/HTVA	En €/TTC
AVEC MOBILE (offre plus commercialisée). Abonnement mensuel (2) avec engagement de 12 ou 24 mois	12,81 €	14,99 €
SANS MOBILE Abonnement mensuel (2) avec engagement de 12 mois	5,13 €	6 €
SANS MOBILE Abonnement mensuel (2) avec engagement de 1 mois minimum	6,84 €	8 €

Communications incluses dans l'abonnement

Appels & SMS nationaux, vers et depuis l'Europe (3)	Inclus Jusqu'à 200 unités (4)
MMS nationaux, vers et depuis l'Europe (3)	Inclus Jusqu'à 5000 MMS
Trafic Data national et Europe (5)	2 GB
Wifi POSTandHOTCITY national (zone de couverture disponible sur www.post.lu)	Inclus

Rythmes de facturation des communications incluses dans l'abonnement (6)

Appels	A l'unité (4) (60"/60")
Trafic data	Par KB

- (1) Le taux de TVA applicable au jour de la dernière mise à jour de la présente fiche 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. En cas de portage vers un autre opérateur, le Client pourra être indemnisé en cas de retard ou d'abus dans le cadre de la procédure de portage conformément aux dispositions de la loi applicable en la matière. Il pourra en faire la demande auprès de POST conformément à l'article 21.1 des Conditions Générales de vente.
- (3) **Appels nationaux** : appels 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, communications par satellite et visiophonie.
Appels vers et depuis l'Europe : Appels du réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil) vers un numéro fixe ou mobile en Europe, appels depuis un pays d'Europe vers un numéro fixe ou mobile d'un pays d'Europe et appels vers le numéro de consultation de la messagerie vocale. Hors numéros spéciaux, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax, visiophonie et communications par satellite. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming. 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.
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 communications par satellite et SMS premium (prix disponibles sur www.post.lu/conditions). 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 sur www.post.lu/fr/particuliers/mobile/roaming). Les communications de type MMS vers email sont incluses dans le forfait.
 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 communications de type MMS vers email sont incluses dans le forfait. POST fournit le service de téléphonie sans niveau minimal de qualité de service.
- (4) Unités : 1 unité = 1 minute = 1 SMS
- (5) **Trafic data** : communications de données réalisées à partir d'un réseau mobile terrestre. 1 MB = 1024 KB. Les communications de données par satellite ne sont pas incluses dans le forfait. 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.
- (6) **Rythmes de facturation** : 60"/60" : facturation par minute pleine - 30"/1" : facturation des trente (30) premières secondes puis par seconde - 1"/1" : facturation par seconde.

Options supplémentaires (7)		En € TTC
Option Phone sur 24 mois (offre plus commercialisée avec BASIC +)		5 € / mois 10 € / mois 15 € / mois
Option Phone sur 12 mois (offre plus commercialisée avec BASIC +)		35 € / mois
Garantie + (8)	S : Panne mécanique, vol, jusqu'à 25 % de remise pour perte et dommage	4 € / mois
	M : Panne mécanique, vol, jusqu'à 35 % de remise pour perte et dommage	8 € / mois
	L : Panne mécanique, vol, jusqu'à 50 % de remise pour perte et dommage	10 € / mois
Option Voice/SMS EU (l'option n'est plus commercialisée) (13)		5 € / mois

Options Around the World (10)	Commande par SMS au 64000, envoyez :	Volume	Validité	En € TTC
DATA USA / CANADA	A1	100 MB	7 jours	10 €
	A2	500MB	7 jours	20 €
	A3	1GB	14 jours	30 €
DATA en Zone 2	B1	100 MB	7 jours	5 €
	B2	500 MB	7 jours	15 €
	B3	1GB	14 jours	25 €
Appels & SMS USA / CANADA <small>Appels et SMS émis vers USA / Canada et Zone 1 Appels reçus en USA / Canada</small>	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 <small>Appels et SMS émis vers les Zones 1 et 2 Appels reçus en Zone 2</small>	D1	30min + 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	30min + 10 SMS	7 jours	15 €
	E2	2h +20 SMS	7 jours	20 €
	E3	5h + 30 SMS	14 jours	50 €

Communications hors forfait

Communications nationales, internationales vers l'Europe et Roaming en Europe (3)		
Appels	vers un réseau fixe ou mobile national ou consultation de la messagerie vocale vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie vers les services spéciaux nationaux Rythme de facturation Appels	0,20 € 0,20 € 0,20 € + TX (11) 60" / 60" (6)
SMS	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile (3) Réception de SMS (3)	0,07 € Gratuit
MMS	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200KB (3) Réception d'un MMS (3)	0,10 € Gratuit
Data	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues Rythme de facturation Data	0,06 € / MB 1 KB

Communications Internationales vers un pays Hors Europe ou Roaming effectuées dans des pays hors Europe

Voir section Tarifs Internationaux et Roaming (en annexe)

Frais Administratifs	En € TTC
Réception du détail des communications par courrier	2€ / mois / facture
Réception de facture par e-mail	Gratuite
Duplicata de facture	7 € / mois / facture
Duplicata du détail des communications	7 € / mois / détail
Frais administratifs pour retard de paiement (12)	25 €

Frais de matériel	En € TTC
Voucher e-SIM (souscription, ajout, échange) (9)	5 €

- (7) 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.
- (8) 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/conditions.
- (9) Selon compatibilité des appareils. Pour des questions de sécurité la carte e-SIM peut être scannée qu'une seule fois. L'échange carte vers une carte e-SIM est gratuit uniquement dans le cadre d'une réparation, vol, perte ou d'un échange d'un appareil avec carte e-SIM.
- (10) 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 catégories différentes en simultané (ex: Data USA/Canada + Appels & SMS USA/Canada). Pour souscrire à une option de même catégorie, la précédente doit être entièrement consommée. Le client est notifié par SMS pour la souscription et le suivi de la consommation des options (100%). Rythme de facturation des options Around the World : Data par KB – Appels : par seconde (1"/1") – 1 SMS =1 unité. Les communications par satellite ne sont pas incluses dans les volumes des Options Around the World.
- (11) TX: Prix et rythme de facturation appliqués pour l'utilisation des services spéciaux nationaux et SMS Premium, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie. 1 MB = 1024 KB

Facturation POST Telecom pour services digitaux (non disponible pour les clients professionnels)

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>.
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 d'appels/SMS forfaitaire mensuel souscrit.

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 100% du volume de trafic data 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 Mobile Internet en National et en 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/conditions pour de plus amples renseignements.

En région frontalière, des communications roaming non-sollicitées peuvent survenir. Afin d'éviter des éventuels surcoûts Roaming, le client peut désactiver l'utilisation de réseaux étranger sur son appareil.

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 (14)

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 (15). 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, où et quand vous voulez, en toute simplicité. Plus d'informations sur www.post.lu/fr/particuliers/mobile/mypost. A l'étranger, la disponibilité du suivi en temps réel de la consommation est dépendante de la mise en place du service CAMEL par les opérateurs étrangers. Consultez la liste des opérateurs partenaires sur www.post.lu/conditions.

- (12) 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.
- (13) 3000 unités – Appels depuis le réseau POST Telecom vers fixes et mobiles en Europe, SMS depuis le réseau POST Telecom vers des mobiles en Europe, Appels depuis l'Europe vers les fixes et mobiles en Europe, SMS entrants en Europe. Rythme de facturation : 60"/60" (facturation par minute pleine). Le terme Europe fait référence à la zone 1 reprise dans la section Tarifs internationaux et roaming
- (14) Chaque jour où une connexion au réseau national est enregistrée est compté comme un jour de présence nationale de ce client.
- (15) 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.

Mise à jour : 01/08/2022

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

En € TTC

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, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère inclus), République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Saint Pierre et Miquelon, 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, 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 ⁽¹⁶⁾

International		Roaming						
Depuis toutes les zones vers Zone Satellites / Maritime		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

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

Le règlement 2012/531 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union s'applique aux services mobiles fournis par le biais de réseaux terrestres et ne couvre pas les réseaux satellitaires. Votre mobile se connecte automatiquement au réseau émettant le signal le plus fort et donc potentiellement à un réseau satellitaire malgré une éventuelle proximité de terres continentales. L'utilisation d'un réseau satellitaire est signalée sur votre mobile par la mention «Cellular at Sea». Afin d'éviter des connexions non-sollicitées à un réseau satellitaire, le client peut désactiver l'utilisation de réseaux satellitaires sur son appareil.