

Description du service

Abonnement mensuel (2)	0 €
Durée minimum de l'engagement contractuel	12 mois
Consommations incluses par cycle de facturation mensuel	Aucune
Consommation annuelle minimale	Aucune

Communications

En € TTC

Communications nationales (3)		
Appels	Vers le réseau fixe (10)	0,20 €
	Vers le réseau mobile et consultation de la messagerie vocale (10)	0,20 €
	Vers les services spéciaux nationaux (10)	0,20 € + TX (7)
	Rythme de facturation Appels	60"/60" (8)
SMS	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile	0,07 €
	Réception d'un SMS	Gratuit
MMS	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200 KB	0,35 €
	Réception d'un MMS	Gratuit
Data	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues en national (6)	0,06 €/MB
	Rythme de facturation Data (6)	1KB

Communications internationales vers l'Europe effectuées à partir du réseau mobile POST (4)

Appels	Vers un réseau fixe zone 1 – frontalière (10)	0,20 €
	Vers un réseau fixe zone 2 – Europe (10)	0,20 €
	Vers un réseau mobile zone 1 et 2 – Europe (10)	0,20 €
	Rythme de facturation Appels	60"/60" (8)
SMS	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile	0,07 €
	Réception d'un SMS	Gratuit
MMS	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200 KB	0,10 €
	Réception d'un MMS	Gratuit

Communications Roaming effectuées en Europe (zone 1 Europe) (5)

Appels	Vers un réseau fixe ou mobile	0,20 €
	Rythme de facturation Appels émis	60"/60" (8)
SMS	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile	0,07 €
	Réception d'un SMS	Gratuit
MMS	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200 KB	0,35 €
	Réception d'un MMS	Gratuit
Data	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues (5)	0,06 €/MB
	Rythme de facturation Data (6)	1KB

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

Voir section Tarifs Internationaux et Roaming (en annexe)

Options éligibles suivant sélection sur contrat

Garantie Plus (Voir détails dans les Conditions Particulières de Vente Garantie Plus) (9)	S : 4,00 €/mois	M : 8,00 €/mois	L : 10,00 €/mois
---	-----------------	-----------------	------------------

- (1) La réduction temporaire de TVA de 1% accordée par l'État en 2023 n'est pas reflétée sur le document. Le taux de TVA présenté est de 17%.
- (2) 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 ou consultation de la messagerie vocale. Hors numéros spéciaux, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax, visiophonie et communications par satellite. POST fournit le service de téléphonie sans niveau minimal de qualité de service.
SMS et MMS nationaux : SMS depuis le réseau mobile POST vers un mobile d'un réseau national, 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.
- (4) **Appels vers 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 vers le numéro de consultation de la messagerie vocale. Hors numéros spéciaux, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie et communications par satellite. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 (zone Frontalière) et à la zone 2 de la liste reprise à la section Tarifs Internationaux. POST fournit le service de téléphonie sans niveau minimal de qualité de service.
SMS et MMS vers l'Europe : SMS depuis le réseau mobile POST vers un numéro mobile en Europe 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.
- (5) **Appels depuis l'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 Roaming. POST fournit le service de téléphonie sans niveau minimal de qualité de service.
SMS et MMS 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 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. 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 unités consommées depuis l'Europe sont décomptées 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.
- (6) **Trafic data National et Europe** : communications de données de type commutation par paquets réalisées à partir du réseau mobile terrestre POST ou depuis un pays d'Europe. Le terme Europe fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs Roaming. 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.
- (7) TX : Prix et rythme de facturation appliqués pour l'utilisation des services spéciaux nationaux depuis le réseau fixe POST ; détail disponible sur www.post.lu/conditions.

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

Services de prévention de surconsommation Mobile Internet Roaming non-sollicitée

Un plafond de 50 € HTVA est appliqué par défaut pour les communications Mobile Internet en roaming pour tous nos clients. Ce mécanisme vise à protéger les consommateurs de consommation Mobile Internet non-sollicitée 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/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 (10).

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 (11). 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.

Frais Administratifs

Réception de facture par courrier	2 € / mois
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 (13)	25 €

(8) Rythmes de facturation : 60"/60" : facturation par minute pleine – 60"/15" : première minute pleine puis par tranches de 15 secondes - 30"/1" : facturation des trente (30) premières secondes puis par seconde – 1"/1" : facturation par seconde.

(9) 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.

(10) Appels 4G inclus selon configuration technique.

(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.

(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.

Description du service	Prix d'une communication de Luxembourg vers un autre pays incluant les appels 4G (9)	
Tarif	Tarif par minute vers fixe national selon abonnement (13) + Majoration dépendant de la zone du monde vers laquelle vous appelez (ci-dessous) + Pour les appels vers les réseaux GSM des Zones 2 & 3, une surtaxe de terminaison de 0,15€/min est appliquée par les opérateurs étrangers	
Majoration		
Zone 1		
0,10 € / min	Pays de la zone 1 Allemagne (0049) Belgique (0032) France (0033)	+65 : région Trier, +68 : région Saarbrücken +61 : Libramont, +63 : Arlon, +80 : Stavelot, +82 : Beauraing, +83 : Ciney, +84 : Marche-en-Famenne, +85 : Huy, +86 : Durbuy, +87 : Montzen +3 82 : région Thionville, +3 87 : région Metz
Zone 2		
0,15 € / min	Pays de la zone 2 Açores, Aland, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Canaries, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, France, Gibraltar, Guernsey, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Barthélémy, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican	
Zone 3		
0,25 € / min	Pays de la zone 3 Australie	
Zone 4		
0,50 € / min	Pays de la zone 4 Afrique du Sud, Albanie, Algérie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Guatemala, Hawaï, Hong-Kong, Iles Féroé, Iles Vierges Américaines, Israël, Japon, Kosovo, Libye, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Porto Rico, Russie, Serbie, Singapour, St. Vincent, Taiwan, Tunisie, Turquie, Ukraine	
Zone 5		
0,99 € / min	Pays de la zone 5 Alaska, Argentine, Arménie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Brésil, Chili, Chine, Colombie, Comores, Corée du Sud, Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Géorgie, Inde, Kazakhstan, Kirghizistan, Malaisie, Malawi, Mexique, Ouzbékistan, Palestine, Philippines, Qatar, , Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Yémen	
Zone 6		
1,49 € / min	Pays de la zone 6 Reste du monde	
Zone 7		
6 € / min	Pays de la zone 7 Communications via satellite Inmarsat, Iridium 16 & 17, Thuraya	

(14) Dans le cas des options comprenant des appels illimités, se référer au prix hors option.

Description du service	Prix d'une communication depuis un autre pays		
Zone 1			
Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 1	Pays de la zone 1		
Vers Zone 1	0,2000 €	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, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican City	
Vers Zone 2	2,0010 €		
Vers Zone 3	2,5760 €		
Vers Zone 4	3,6570 €		
Vers Zone 5	TAPIN (15) 1,25 X 1,17		
SMS sortant (entrant gratuit)	0,0690 €	Facturation	
MMS sortant (entrant gratuit)	0,3500 €	Appels voix (Zone 1)	30"/1" (9)
Entrant	gratuit		
Trafic Data (€ par MB)	0,0600 €	Trafic data	1 KB
Zone 2			
Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 2	Pays de la Zone 2		
Vers Zone 1	1,7135 €	Albanie, Andorre, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Géorgie, Îles Féroé, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Saint-Marin, Serbie, Turquie, Ukraine	
Vers Zone 2	2,1505 €		
Vers Zone 3	2,4380 €		
Vers Zone 4	3,6570 €		
Vers Zone 5	TAPIN (15) 1,25 X 1,17		
SMS sortant (entrant gratuit)	0,3450 €	Facturation	
MMS sortant (entrant gratuit)	0,6900 €	Appels voix émis	60"/ 15" (9)
Entrant	0,5635 €	Appels voix reçus	60"/ 15" (9)
Trafic Data (€ par MB)	7,7625 €	Trafic data	10 KB
Zone 3			
Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 3	Pays de la Zone 3		
Vers Zone 1	2,2885 €	Alaska, Australie, Canada, Egypte, États-Unis, Nouvelle-Zélande	
Vers Zone 2	3,1510 €		
Vers Zone 3	3,3005 €		
Vers Zone 4	3,6570 €		
Vers Zone 5	TAPIN (15) 1,25 X 1,17		
SMS sortant (entrant gratuit)	0,4600 €	Facturation	
MMS sortant (entrant gratuit)	0,9200 €	Appels voix émis	60"/ 15" (9)
Entrant	0,8510 €	Appels voix reçus	60"/ 15" (9)
Trafic Data (€ par MB)	9,0620 €	Trafic data	10 KB
Zone 4			
Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 4	Pays de la Zone 4		
Vers Zone 1	2,8635 €	Reste du monde	
Vers Zone 2	3,6570 €		
Vers Zone 3	3,6570 €		
Vers Zone 4	4,0825 €		
Vers Zone 5	TAPIN (15) 1,25 X 1,17		
SMS sortant (entrant gratuit)	0,5750 €	Facturation	
MMS sortant (entrant gratuit)	1,1500 €	Appels voix émis	60"/ 15" (9)
Entrant	1,1270 €	Appels voix reçus	60"/ 15" (9)
Trafic Data (€ par MB)	10,3500 €	Trafic data	10 KB
Zone 5 (16)			
Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 5	Pays de la Zone 5		
Vers Zone 1, 2, 3, 4, 5	TAPIN (15) 1,25 X 1,17	Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Mariticom, OnAir et autres satellites (ferries et croiseurs inclus)	
SMS sortant (entrant gratuit)	1,1500 €	Facturation	
MMS sortant (entrant gratuit)	2,3000 €	Appels voix émis	60"/ 15" (9)
Entrant	1,1270 €	Appels voix reçus	60"/ 15" (9)
Trafic Data (€ par MB)	11,5000 €	Trafic data	10 KB

(15) TAPIN : Frais de roaming facturés par l'opérateur du réseau mobile visité

(16) Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Mariticom, 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-solicitées à un réseau satellitaire, le client peut désactiver l'utilisation de réseaux satellitaires sur son appareil.