

Information

A compter du 1^{er} Juin 2022, l'offre 5G POWER n'est plus commercialisée. Les clients ayant souscrit à l'offre avant le 1^{er} Juin 2022, pourront la conserver en l'état ou migrer vers une autre offre mobile POST Telecom.

Abonnement mensuel (2)	25 GB	60 GB	100 GB
AVEC MOBILE engagement de 12 ou 24 mois	52,99 €	67,99 €	82,99 €
SANS MOBILE engagement de 12 mois	42,99 €	57,99 €	72,99 €

Communications incluses dans l'abonnement

Appels, SMS & MMS (4) Depuis l'Europe vers l'Europe (5)	Jusqu'à 3000 unités (3)	Jusqu'à 3000 unités (3)	Jusqu'à 3000 unités (3)
Trafic Data (6) (7) En Europe	25 GB (6)	60 GB (6)	100 GB (6)
Vitesse (11)	1 Gb/s (download) 250 Mb/S (upload)		
Avec le Pack Advantage (voir conditions page 3)	+ 25 GB en Europe	+ 60 GB en Europe	+ 100 GB en Europe
Wifi POSTandHOTCITY national	✓ (zone de couverture sur www.post.lu)		

Option Streaming & Social (8) (option plus commercialisée)

Trafic Data en Europe inclus pour App de Streaming & Réseaux Sociaux A compter du 1er Juin 2022, l'option Streaming & Social n'est plus commercialisée ni incluse dans les offres 60GB et 100GB.	5 € 20 GB Consommation en Europe limitée à 3,42 GB décomptée du volume Streaming&Social inclus.	-	-
---	---	---	---

Rythmes de facturation des communications incluses dans l'abonnement

Appels : A l'unité (3)

Trafic data : Par KB

BLACKNUT - 100 % Jeux vidéo en illimité (10) Catalogue complet - Accès illimité - Pas de publicité - Contrôle parental / multi-profils - Sauvegarde en ligne illimitée	Blacknut Premium (1 écran en simultané)	9,99 € / mois
	Blacknut Family (4 écrans en simultané)	14,99 € / mois

(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. Le Client a la possibilité de changer d'offre à l'intérieur de la gamme 5G POWER SANS MOBILE pendant la durée minimale d'engagement de son Contrat sans frais ni indemnité de dédit. Tout changement d'offre entraîne automatiquement le réengagement du Client pour une durée de 12 mois à compter du jour du changement d'offre.

(3) Unités : 1 unité = 1 minute = 1 SMS

(4) 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. Les communications de type MMS vers email sont incluses dans les différents forfaits.

(5) 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 (incluant le réseau mobile 4G et/ou 5G selon disponibilité et compatibilité de votre appareil), 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.

(6) Trafic data : communications de données réalisées à partir d'un réseau mobile (incluant le réseau mobile 4G et/ou 5G selon disponibilité et compatibilité de votre appareil). 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.

(7) 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. Au-delà du forfait inclus en Europe, conformément à la réglementation européenne en vigueur, une surcharge de 0,0053 € TTC par MB est appliquée.

(8) Trafic data en national, Europe pour l'utilisation faite des applications reprises dans la liste exhaustive sur www.post.lu. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 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 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.

(9) En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs POST sur cette zone, et/ou d'usage via un matériel autre qu'un téléphone mobile, le client sera notifié de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client est informé que sa ligne pourra être suspendue.

(10) Blacknut est un service de jeux illimités, multi-plateformes. En cas d'annulation de l'une des options Blacknut ou de l'offre POST incluant l'une des options Blacknut, le compte Blacknut sera également annulé. Les sauvegardes de jeux du compte Blacknut sont sauvegardées pendant 6 mois. Si le client se ré-inscrit à Blacknut durant cette période, en souscrivant chez POST Telecom ou d'une autre manière, il pourra récupérer ses sauvegardes, à condition de conserver les mêmes identifiants. Le service est soumis aux conditions d'utilisation Blacknut : <https://www.blacknut.com/fr/terms>.

(11) Vitesse maximale théorique atteignable avec la technologie 5G. La vitesse effective dépend de plusieurs facteurs comme p. ex. disponibilité du réseau ou encore configuration du terminal utilisé. Plus d'informations dans le Document Net Neutralité.

Options supplémentaires (12)				En € TTC	
Forfait bloqué (13)				2 €/mois	
Option Phone 24 mois				5 €/mois, 10 €/mois, 15€/mois, 20€/mois, 25€/mois	
Option Phone 12 mois				35 €/mois	
Garantie + (14) S : Panne mécanique, vol, jusqu'à 25 % de remise pour perte et dommage M : Panne mécanique, vol, jusqu'à 35 % de remise pour perte et dommage L : Panne mécanique, vol, jusqu'à 50 % de remise pour perte et dommage				4 €/mois 8 €/mois 10 €/mois	
Appels wifi (15) :				Gratuit	
ExtraVolume (16) 20 GB supplémentaires Trafic Data (envoyez EXTRAEU20 au 64000)				20 €	
Options Around the World (17)		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 Appels et SMS émis vers USA / Canada et Zone 1 Appels reçus en USA / Canada		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 Appels et SMS émis vers les Zones 1 et 2 Appels reçus 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 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 €
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 (18)				25 €	
Frais de matériel					
Voucher e-SIM (souscription, ajout, échange) (19)				5 €	

(12) Options souscrites pour une durée minimale d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat (sauf option Phone 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.

(13) 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.

(14) 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.

(15) Les appels sont considérés comme des appels voix et la même tarification s'applique. Les unités sont décomptées des appels.

(16) ExtraVolume : service que le client peut souscrire afin de bénéficier d'un volume Data National, Europe 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. Le premier ExtraVolume peut être commandé à tout moment, un second ExtraVolume pourra être ajouté lorsqu'il restera moins de 2GB du précédent ExtraVolume.

(17) 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 simultané (ex: Data USA/Canada + Appels & SMS USA/Canada). 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")

(18) 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

(19) 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.

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 « via opérateur » 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 8002 5662.

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 80 % et 100% du volume forfaitaire mensuel du Pack Advantage.

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 80% et 100% d'un Extra Volume.

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 décompte 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 (20).

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 (21). 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 5G POWER, où et quand vous voulez, en toute simplicité. Plus d'informations sur www.post.lu/fr/particuliers/mobile/mypost.

Pack Advantage

- **Éligibilité** : Pour bénéficier du Pack Advantage, le Client doit avoir souscrit un abonnement BAMBOO incluant la télévision ainsi qu'un ou plusieurs abonnements 5G POWER. L'installation de l'abonnement BAMBOO doit être réalisée.
- **Contenu** : L'activation du Pack Advantage par le Client lui donne droit à des avantages sous la forme d'augmentation du volume de données mobile en fonction du forfait souscrit tel que présenté dans le tableau Trafic Data.
- **Accès** : Le Client peut activer le Pack Advantage via l'Application MyPOST, via le Contact Center de POST Telecom au n° 8002 8004, par email à contact.telecom@post.lu ou en point de vente POST Telecom. Si le Client possède un abonnement BAMBOO incluant la télévision et un ou plusieurs abonnements 5G POWER ou SCUBIDO, qui ne sont pas regroupés sur le même compte client, le Client doit soit contacter le Contact Center, soit se rendre dans un point de vente POST Telecom pour demander le regroupement et bénéficier du Pack Advantage. Le Client peut gérer ses avantages via l'Application MyPOST.
- **Conditions** : Un maximum de 5 abonnements 5G POWER ou SCUBIDO peut être rattaché au Pack Advantage par foyer. Le Pack Advantage est automatiquement désactivé lorsque le Client n'est plus éligible.

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

(21) 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 : 01/07/2022

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, Emirats 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, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Trinité et Tobago, Tunisie, Turquie, Ukraine, Uruguay, Vietnam
Zone 3	Autres pays du monde

	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 €	

	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 € (13)	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).

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

(22) Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Maritim, 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».