

Mise à jour le 1^{er} janvier 2023

Nom et nature de l'offre	Forfait RED MINI : voix, SMS, MMS et Internet Forfait Bloqué : forfait permettant l'usage des services d'appels voix, SMS, MMS et Internet mobile dans les conditions décrites ci-dessous. Si vous souhaitez bénéficier de services non inclus dans l'offre, vous pouvez créditer votre compte en souscrivant à l'option « CONFORT » ou en activant votre compteur « EXTRA ».										
Conditions d'éligibilité	Offre réservée à toute personne physique majeure domiciliée à La Réunion , agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.										
Descriptif et prix de l'offre	Tarif euros TTC <table border="1"> <tr> <td>Forfait RED MINI</td><td>6€99/mois</td></tr> <tr> <td>APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**</td><td>2 HEURES ⁽¹⁾</td></tr> <tr> <td>SMS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**</td><td>Illimités ⁽²⁾</td></tr> <tr> <td>MMS depuis La Réunion et vers La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et ONLY Mayotte</td><td>Illimités ⁽²⁾</td></tr> <tr> <td>INTERNET MOBILE depuis La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**</td><td>1 Go ⁽³⁾ puis bloqué</td></tr> </table> Le forfait RED MINI est sans dépassement. Le client peut le compléter des recharges suivantes valables jusqu'au prochain rechargement automatique ou en souscrivant à l'option CONFORT. Ces recharges et cette option sont disponibles à tout moment sur le RED'LAB depuis le site www.redbysfr.re. Prix minute au-delà du forfait : 0,20€/min. En dehors des usages indiqués ci-dessus, des tarifs et conditions spécifiques s'appliquent. Voir le guide des tarifs disponible sur www.redbysfr.re (rubrique « Tarifs et Conditions »).	Forfait RED MINI	6€99/mois	APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	2 HEURES ⁽¹⁾	SMS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	Illimités ⁽²⁾	MMS depuis La Réunion et vers La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et ONLY Mayotte	Illimités ⁽²⁾	INTERNET MOBILE depuis La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	1 Go ⁽³⁾ puis bloqué
Forfait RED MINI	6€99/mois										
APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	2 HEURES ⁽¹⁾										
SMS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	Illimités ⁽²⁾										
MMS depuis La Réunion et vers La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et ONLY Mayotte	Illimités ⁽²⁾										
INTERNET MOBILE depuis La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	1 Go ⁽³⁾ puis bloqué										
Rechargement	Moyens de rechargement (Voix et SMS) : - Par activation sur Red'Lab ou le jour de la souscription de l'option incluse « CONFORT » qui permet de disposer d'un montant initial de communications voix/SMS hors forfait de 50€ dans la limite de 300€/mois. - Par rechargement du compteur « Extra » d'un montant libre entre 1€ et 20€ : possibilité d'effectuer des appels voix et d'envoyer des SMS vers des destinations non incluses dans le forfait. - Tarifs des usages après rechargement du compteur « EXTRA » : - Appels vers destinations internationales (4) : 0,75€/minute - SMS vers destinations internationales (4) : 0,30€/SMS - MMS vers destinations internationales (4) : 0,60€/MMS Les recharges du compteur « EXTRA » non consommées en fin de mois, sont reportables d'un mois sur l'autre. Moyens de rechargement (data) : - Depuis votre RED'Lab, le client peut acheter des recharges Internet au tarif de : 5€ pour 500 Mo⁽³⁾, 10€ pour 3 Go⁽³⁾.										
Durée d'engagement	Offre sans engagement										
Description des services annexes	Inclus dans votre forfait : - Suivi de consommation en temps réel - Répondeur vocal (123) - Présentation du numéro, renvoi d'appel										
Décompte des communications	Facturation à la seconde dès la 1^{ère} seconde pour les appels depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**. Facturation à la seconde après la 1^{ère} minute indivisible pour les appels vers l'international.										

	En dehors de ces usages, voir le guide des tarifs disponible sur www.redbysfr.re (rubrique « Tarifs et Conditions »).
Caractéristiques d'Internet mobile	Depuis La Réunion, Métropole, DOM* et Europe** : 1Go inclus par mois, puis l'accès à internet est bloqué jusqu'au mois d'abonnement suivant. Le crédit internet mensuel non consommé en fin de période n'est pas reportable. Décompte au Ko dès le 1er Ko. Si le client souhaite continuer à utiliser Internet au-delà du volume inclus dans son offre, il peut prendre des recharges Internet disponible sur son RED'Lab.
Utilisation de votre forfait en Métropole, DOM* et Zone Europe**	Usage VOIX/SMS/Internet depuis la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**, sous réserve d'un « usage raisonnable » conformément à la réglementation européenne : Une utilisation majoritaire ou exclusive de votre forfait depuis la Zone Europe**, la Métropole et les DOM* entraînera la facturation de frais supplémentaires sur vos usages. Sur une période de 4 mois consécutifs, les 2 règles suivantes devront être respectées : (1) - Vos usages (appels émis ou reçus, SMS/MMS, internet mobile) depuis la Zone Europe**, la Métropole et les DOM* sont inférieurs à vos usages depuis La Réunion et l'étranger (hors Zone Europe** / Métropole / DOM*) ET (2)- Vos jours de présence au sein de la Zone Europe**, la Métropole et les DOM* sont inférieurs à vos jours de présence à La Réunion et à l'étranger (hors Zone Europe**/ Métropole / DOM*). Si aucune de ces 2 règles n'est respectée sur une période de 4 mois consécutifs, le ou les futurs usages depuis la Zone Europe**, la Métropole et les DOM* identifiés comme non raisonnables seront facturés de frais supplémentaires. Vous recevrez un SMS d'avertissement deux semaines avant le début de la facturation de frais supplémentaires du ou des usage(s) concerné(s). Au terme de ces deux semaines : - Vous respectez au moins l'une des deux règles ci-dessus en moyenne sur les quatre derniers mois. L'utilisation de votre forfait redevenant « raisonnable », vous ne serez pas facturé de frais supplémentaires. - Vous ne respectez toujours aucune des deux règles ci-dessus en moyenne sur les quatre derniers mois, l'usage ou les usages concernés n'étant toujours pas « raisonnables », vous serez facturé de frais supplémentaires pour vos futurs usages depuis la Zone Europe**, la Métropole et les DOM* comme décrit ci-dessous : - Appels sortants : 0,0238€ TTC/minute - Appels entrants : 0,0078€ TTC/minute - SMS Sortant : 0,0043€ TTC/SMS - MMS sortant : 0,0019€ TTC/MMS - Internet : 0,0019€ TTC/Mo
Dépôt de garantie et résiliation	Dépôt de garantie : Aucun frais additionnel. Résiliation : Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement via son Espace Client. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation. Le Client met également fin à son contrat en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat.
Consommation abusive	Afin de permettre à tous les clients RED by SFR d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel. SFR se réserve le droit de facturer toute consommation abusive et/ou frauduleuse y compris dans la catégorie illimitée sauf preuve du contraire apportée par le client : - Appels sortants : 0,0238€ TTC/minute - SMS Sortant : 0,0043€ TTC/SMS - MMS sortant : 0,0019€ TTC/MMS Sont considérées comme abusives les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS, MMS) émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et/ou + de 3h d'appel consécutives (voix) et/ou pour un nombre supérieur à 5000 SMS/MMS.
Caractéristiques Techniques / Equipements	Depuis la Réunion : 2G/3G/4G/4G+ sous réserve de couverture (4G/4G+ avec carte SIM et terminal compatibles). Voir cartes de couverture sur www.sfr.re Depuis la Métropole, la Zone Europe**, les DOM* et l'International : selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs partenaires.
Service Client	Le client peut accéder aux questions les plus courantes relatives à son forfait dans la rubrique « INFOS & QUESTIONS ». Il peut également poser ses questions à nos conseillers directement sur la page Facebook redbysfr.re île de la Réunion. En cas de besoin, le client peut renseigner un formulaire de demande d'assistance qui sera directement adressé à des web conseillers de l'équipe de redbysfr.re. Ces formulaires sont

accessibles via le lien « Besoin d'aide » de l'espace client. Enfin, le client peut effectuer les actes administratifs et de gestion concernant sa ligne depuis son espace client sur le site redbysfr.re. Redbysfr.re ne dispose pas de service client téléphonique.

(1) Temps maximum d'appel sur la base du crédit de communications mensuel utilisé exclusivement pour des appels depuis et vers les fixes et mobiles de La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**. Une fois le crédit épuisé, l'émission d'appels sera bloquée. Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international, appels depuis boîtiers radio et appels depuis et vers les plateformes téléphoniques. SFR se réserve le droit de facturer toute communication qui ne respecterait pas ces dispositions et le cas échéant, de résilier la ligne. Pour plus d'information, voir les conditions générales d'abonnement.

(2) SMS/MMS interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage strictement privé, non abusif et/ou non frauduleux. Hors SMS/MMS surtaxés, numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi. SFR se réserve le droit de facturer toute communication SMS/MMS qui ne respecterait pas ces dispositions et le cas échéant, de résilier la ligne. Pour plus d'information, voir les conditions générales d'utilisation.

(3) Connexions internet effectuées depuis La Réunion : débit théorique maximum descendant jusqu'à 14,4 Mbit/s en 3G, 196 Mbit/s en 4G, 343Mbit/s en 4G+ - Sous réserve d'être en zone de couverture et d'être équipé d'un terminal et d'une carte SIM compatibles. Les débits affichés peuvent être affectés du fait d'obstacles, du nombre d'utilisateurs connectés simultanément et partageant la cellule et du lieu d'utilisation.

Connexions internet effectuées depuis la Métropole, les DOM* et la Zone Europe** : Internet accessible en roaming selon les accords avec les opérateurs tiers, dans la limite des zones de couverture, des technologies disponibles et avec un terminal compatible.

4) Destinations hors Métropole, DOM*, Zone Europe** et hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros Internationaux et roaming International.

* DOM : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy.

** Liste des pays de la Zone Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.