



Fiche d'information standardisée

FORFAIT RED MEGA

Mise à jour Janvier 2020

Nom et Nature de l'offre

Forfait RED MEGA : voix, SMS, MMS et Internet

Forfait Bloqué : vos appels sont décomptés de votre crédit de communications en fonction de leur nature et de leur destination. Une fois ce crédit atteint au cours d'un mois de facturation, une restriction du service est appliquée jusqu'à la fin de cette période. Pendant cette restriction vous ne pouvez émettre d'appels (sauf appels d'urgence) mais vous pouvez en recevoir. Si vous souhaitez continuer à émettre des appels, vous pouvez créditer votre compte en le rechargeant. Les SMS et MMS sont illimités dans les conditions décrites ci-dessous.

Conditions d'éligibilité

Offre réservée à toute personne physique majeure domiciliée à Mayotte, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.

Tarifs depuis Mayotte, à l'exclusion de l'équipement

Forfait RED MEGA	24,99€/mois
Appels (1)	Illimités
Depuis Mayotte vers Mayotte, la Réunion métropole, Zone Europe** et DOM*	
SMS (2)	Illimités
Depuis Mayotte vers Mayotte, la Réunion, métropole, DOM* et Zone Europe**	
MMS (2)	Illimités
Depuis Mayotte vers SFR Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte	
Internet depuis Mayotte, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**(3)	20Go débit réduit au-delà

Descriptif et Prix de l'offre

Pour l'utilisation de ces services en dehors de Mayotte, des tarifs et conditions spécifiques s'appliquent. Tarifs disponibles sur www.redbysfr.yt.

Tous les autres usages (non inclus dans l'offre) sont disponibles après rechargement du compteur Extra ou souscription de l'option CONFORT :

Tarifs des usages extra

Appels vers autres destinations (4)	0,75€/minute
SMS vers autres destinations	0,30€/SMS/destinataire
MMS vers d'autres destinations	0,60€/MMS/destinataire
Roaming (appels depuis l'international)	selon destination

Durée d'engagement

Sans engagement

Description des services annexes

Inclus dans votre formule :

- Suivi de consommation en temps réel
- Accès en illimité au site www.redbysfr.yt à partir de votre mobile (sous réserve de compatibilité du mobile)
- Répondeur vocal (123)
- Présentation du numéro

Décompte des communications

Facturation à la seconde dès la 1ère seconde depuis et vers Mayotte, la Métropole, les DOM* et la zone Europe**. Les recharges Extra non consommées en fin de mois, ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre.

Caractéristiques d'Internet mobile

Depuis Mayotte, la Réunion, les DOM*, la zone Europe** : 20Go inclus par mois puis l'accès à internet est en débit réduit 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 1^{er} Ko.

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 : 0,032€/minute
- SMS Sortant : 0,01€ / SMS
- MMS sortant : 0,0045€/MMS
- Internet : 0,0030€/Mo

Dépôt de garantie et résiliation

Aucun frais additionnel

Consommation abusive

Afin de permettre à tous les clients de 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 non autorisée y compris dans la catégorie illimitée sauf preuve du contraire apportée par le client :

- Appels sortants : 0,032€/minute
- SMS Sortant : 0,01€ / SMS
- MMS sortant : 0,0045€/MMS
- Internet : 0,0030€/Mo

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.

Caractéristiques Techniques/ Equipements

Depuis Mayotte, les DOM* et la Métropole : 2G/3G/3G+/4G/4G+ avec un terminal et une carte SIM compatibles (voir cartes de couverture sur www.sfr.yt)
Depuis la Zone Europe** et l'international : 2G/3G.

Service Client

Le client peut accéder aux questions les plus courantes relatives à son forfait dans la rubrique wiki de la communauté. Il peut également poser ses questions directement à la communauté Red.

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) Appels interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage privé non abusif. Durée maximum de 3 heures consécutives avec coupure au-delà. Limité à 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international, appels depuis boitiers radio et appels depuis et vers les plateformes téléphoniques. SRR 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'utilisation.

(2) SMS/MMS interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage non abusif. Hors SMS/MMS surtaxés, numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi. Usage interpersonnel strictement privé. SFR se réserve le droit de couper l'accès aux SMS/MMS dans le cadre d'un usage abusif.

(3) Connexions internet effectuées depuis Mayotte, la Réunion, les autres DOM et la Métropole : débit théorique maximum descendant jusqu'à 14,4 Mbit/s en 3G, 42 Mbit/s en 3G+, 150 Mbit/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.

Réduction du débit au-delà de 20 Go/mois depuis Mayotte, la Réunion, les DOM* et en Zone Europe** à 128 Kbit/s jusqu'à la prochaine date de facturation.

Internet accessible en roaming selon les accords avec les opérateurs tiers dans la limite des zones de couverture et des technologies disponibles.

(4) Tarification à la seconde après la 1ère minute indivisible. Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros Internationaux et roaming International.

(5) Internet en roaming est accessible en France métropolitaine, Zone Europe** et DOM*.

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

**Liste des pays de la Zone Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Suisse, 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.

La présente Fiche d'Information Standardisée accompagnée des Conditions Générales d'utilisation forment le Contrat.