

Mise à jour le 15 avril 2024

Nom et nature de l'offre	<p>Forfait RED ULTRA 5G : voix, SMS, MMS et Internet</p> <p>Forfait Bloqué : forfait permettant l'usage des services d'appels voix, SMS, MMS et Internet mobile dans les conditions décrites ci-dessous.</p> <p>Si vous souhaitez bénéficier de services non inclus dans l'offre, vous pouvez souscrire à l'option « CONFORT ».</p>												
Conditions d'éligibilité	<p>Offre réservée à toute personne physique majeure domiciliée à La Réunion, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.</p>												
Descriptif et prix de l'offre	<p>Tarif euros TTC</p> <table border="1" data-bbox="360 633 1465 1081"> <tr> <td>Forfait RED ULTRA 5G</td> <td>14€99/mois</td> </tr> <tr> <td>APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**</td> <td>Illimités ⁽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</td> <td>150 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà</td> </tr> <tr> <td>INTERNET MOBILE depuis les DOM*, la Zone Europe** et autres destinations</td> <td>50 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà</td> </tr> </table> <p>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 »).</p>	Forfait RED ULTRA 5G	14€99/mois	APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	Illimités ⁽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	150 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà	INTERNET MOBILE depuis les DOM*, la Zone Europe** et autres destinations	50 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà
Forfait RED ULTRA 5G	14€99/mois												
APPELS depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	Illimités ⁽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	150 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà												
INTERNET MOBILE depuis les DOM*, la Zone Europe** et autres destinations	50 Go ⁽³⁾ Puis débit réduit au-delà												
Rechargement	<p>Moyens de rechargement (Voix et SMS) :</p> <p>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.</p>												
Durée d'engagement	<p>Offre sans engagement</p>												
Description des services annexes	<p>Inclus dans votre forfait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de consommation en temps réel • Répondeur vocal (123) • Présentation du numéro, renvoi d'appel 												
Décompte des communications	<p>Facturation à la seconde dès la 1ère seconde pour les appels depuis et vers La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**.</p> <p>Facturation à la seconde après la 1ère minute indivisible pour les appels vers l'international.</p> <p>En dehors de ces usages, voir le guide des tarifs disponible sur www.redbysfr.re (rubrique « Tarifs et Conditions »).</p>												
Caractéristiques d'Internet mobile	<p>Depuis La Réunion : 150Go inclus par mois, puis l'accès à internet est en débit réduit à 128 kbit/s jusqu'au mois d'abonnement suivant.</p> <p>Depuis les DOM*, la Zone Europe** et autres destinations : 50Go inclus par mois puis l'accès à internet est en débit réduit à 128 kbit/s jusqu'au mois d'abonnement suivant.</p> <p>Le crédit internet mensuel non consommé en fin de période n'est pas reportable. Décompte au Ko dès le 1er Ko.</p>												

<p>Utilisation de votre forfait en Métropole, DOM* et Zone Europe**</p>	<p>Usage VOIX/SMS/Internet depuis la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**, sous réserve d'un « usage raisonnable » conformément à la réglementation européenne :</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels sortants : 0,023€ TTC/minute - Appels entrants : 0,0047€ TTC/minute - SMS Sortant : 0,0043€ TTC/SMS - MMS sortant : 0,0016€ TTC/MMS - Internet : 0,0016€ TTC/Mo
<p>Dépôt de garantie et résiliation</p>	<p>Dépôt de garantie : Aucun frais additionnel.</p> <p>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.</p>
<p>Consommation abusive</p>	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appels sortants : 0,023€ TTC/minute - SMS Sortant : 0,0043€ TTC/SMS - MMS sortant : 0,0016€ TTC/MMS <p>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 pour un nombre supérieur à 5000 SMS/MMS.</p>
<p>Caractéristiques Techniques / Equipements</p>	<p>Depuis la Réunion : 2G/3G/4G/4G+/5G 5G ⁽³⁾ accessible avec carte SIM et terminal compatibles 5G ET sous réserve de couverture 5G - Réseau 5G en cours de déploiement. Liste des communes couvertes et carte de couverture 5G sur www.redbysfr.re</p> <p>Depuis la Métropole, la Zone Europe**, les DOM* et l'International : selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs partenaires.</p>
<p>Service Client</p>	<p>Le client peut accéder aux questions les plus courantes relatives à son forfait dans la rubrique « INFOS & QUESTIONS ».</p> <p>Il peut également poser ses questions à nos conseillers directement sur la page Facebook redbysfr.re île de la Réunion.</p> <p>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.</p>

(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 de services à valeur ajoutée, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international, appels depuis boîtiers 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 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, 42 Mbit/s en 3G+, 196 Mbit/s en 4G, 935 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. 5G : réseau en bande 3,5 Ghz en cours de déploiement - Débit théorique maximum descendant jusqu'à 2000 Mbit/s, sous réserve d'être en zone de couverture avec carte SIM et terminal compatibles 5G. Voir carte de couverture 5G sur redbysfr.re

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 les DOM*, la Zone Europe** et autres destinations : 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.

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

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