

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES REDBYSFR.RE

Octobre 2021

Vous avez choisi de souscrire une des offres redbysfr.re. Ces offres sont commercialisées par la SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE DU RADIOTÉLÉPHONE (SRR) (ci-après « SFR » ou « Redbysfr.re »), société en commandite simple au capital de 3 375 165 Euros. Identifiée sous le numéro B 393 551 007, RCS de Saint-Denis, ayant son siège social : 21, Rue Pierre Aubert, ZI du Chaudron, 97490 Sainte Clotilde). Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de vous présenter les conditions qui encadrent l'utilisation des services proposés dans le cadre de ces offres.

Les offres redbysfr.re sont commercialisées uniquement sur www.redbysfr.re et sont destinées à des personnes physiques majeures pour un usage non professionnel. Le présent contrat est exclusivement réservé au consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et ayant son domicile sur l'Île de la Réunion (ci-après le « Client » ou « Vous »). Sont également éligibles les microentreprises, les petites entreprises ou les organismes à but non lucratif au sens de l'article L224-26 du Code de la consommation dans les conditions prévues au L224-26-2 du même code. Ce critère constitue un élément essentiel et déterminant du consentement de SFR sans lequel le Contrat n'aurait pas été conclu.

En souscrivant une offre redbysfr.re vous accédez au réseau 2G/3G/3G+/DUAL CARRIER/4G/4G+ (de SFR à La Réunion) pour émettre et recevoir des appels, ainsi que des SMS/MMS, et en fonction de l'offre souscrite, utiliser les services d'internet mobile (data) sous réserve de vous trouver dans une zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible. Vous disposez également d'un répondeur vocal sur lequel vous pourrez consulter les messages qui ont été déposés par vos correspondants. Les offres redbysfr.re ne proposent pas l'achat ou la mise à disposition d'un mobile, ou de tout autre terminal (tablette, clé 3G, ...), vous devez donc impérativement être préalablement équipé.

Il vous appartiendra ainsi de veiller à disposer d'un téléphone mobile, d'une tablette ou d'un web trotter utilisable sur les réseaux de tous les opérateurs (non simlocké). En souscrivant à une offre redbysfr.re vous bénéficiez du réseau de SFR. Toutefois, les services, avantages et conditions liés aux autres offres de SFR ne s'appliquent pas aux offres redbysfr.re sauf mentions contraires indiquées dans les CGU.

Caractéristiques des offres et services redbysfr.re

Les offres redbysfr.re sont des offres d'abonnement, sans engagement de durée avec ou sans dépassement selon la formule choisie. Tous les mois, vous disposez d'un crédit de communication, mis à votre disposition conformément à l'offre souscrite : les communications seront décomptées en temps réel de ce forfait. Au terme du mois en cours, aucun report du crédit de communication non utilisé n'est possible, d'un mois sur l'autre, excepté pour la recharge Extra (dans la limite d'un mois maximum, et sous réserve de ne pas passer en pause échue). Dans un souci de simplification, lorsque vous disposez d'un crédit de communication entre le 29 et le 31, le prochain crédit de communication sera à votre disposition le premier jour de chaque mois, à partir du mois suivant.

En choisissant une offre redbysfr.re, vous n'avez aucun risque de dépassement : vous suivez votre consommation en temps réel sur votre espace client (« Red'Lab ») et vous avez également la possibilité

de modifier votre forfait à tout moment ou de le compléter par des recharges ponctuelles dans votre mois d'abonnement parmi les recharges qui vous sont proposées sur www.redbysfr.re.

Vous avez également la possibilité de choisir les recharges Extra ou l'option Confort afin d'effectuer des communications non incluses dans l'offre choisie, soit :

- Appeler des numéros surtaxés,
- Envoyer et recevoir des SMS surtaxés,
- De passer des appels vers les fixes ou mobiles vers l'international,
- Emettre des SMS/MMS vers l'international,
- Emettre ou recevoir des communications depuis l'international dans la limite des zones couvertes par les accords d'itinérance conclus avec les opérateurs internationaux,
- Accéder à des services d'internet mobile (data), depuis la zone Europe dans la limite des zones couvertes par les accords d'itinérance conclus avec les opérateurs.

Vous choisissez le montant de cette recharge (Extra) en fonction de vos besoins, en ayant l'assurance de pouvoir reporter le montant du crédit non utilisé sur le mois d'abonnement suivant, sous réserve que la ligne reste en statut PLAY durant l'intégralité de cette période.

L'activation de l'option Confort est gratuite et vous permet d'effectuer des communications (appels/SMS/MMS) au-delà de votre forfait ainsi que des communications hors forfaits.

Vous disposez d'un montant initial de 50€. Vous pouvez renouveler cette option Confort dans la limite d'un montant maximum de 300€ par mois.

Au-delà, vous ne pouvez plus effectuer de communication via l'option Confort.

En choisissant l'option Confort, vous n'avez plus accès aux recharges et à l'Extra. Si vous disposez de l'Extra sur votre compte, il sera utilisé avant le compte lié à l'option Confort.

Comment souscrire ?

Les offres redbysfr.re étant disponibles uniquement sur internet, vous devez conclure votre contrat depuis notre site www.redbysfr.re. Pour cela, vous devez :

- Disposer d'une adresse e-mail IP valide,
- Choisir votre offre, et si vous le souhaitez des options,
- Renseigner les informations vous concernant (nom, prénom, adresse, date de naissance, N° de pièce d'identité, n° de carte bancaire...),
- Vérifier le détail de votre commande, et enfin prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles et tarifaires redbysfr.re.

Nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique. Vous disposerez d'un délai de quatorze (14) jours pour changer d'avis à compter de la réception de la carte SIM ou si vous êtes déjà détenteur d'une carte SIM Red By SFR Réunion, à compter de votre souscription sur le site redbysfr.re. Ce délai est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant s'il prend fin un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé.

Si vous souhaitez bénéficier de nos services avant l'expiration de ce délai de quatorze (14) jours, vous devrez alors procéder à l'activation de votre carte SIM sur le site redbysfr.re. En procédant à cette activation, vous vous engagez, pour le cas où vous souhaiteriez finalement vous rétracter, à acquitter le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de rétractation.

Pour vous rétracter, vous devez, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, adresser à redbysfr.re, le formulaire de rétractation mis à votre disposition (ou tout autre courrier exprimant votre volonté de vous rétracter).

Dans ce cas, et si vous n'aviez pas choisi de bénéficier de nos services avant l'expiration du délai de 14 jours, redbysfr.re sera tenu de vous rembourser l'intégralité des sommes éventuellement versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception de votre demande de rétractation. La charge de la preuve du respect du délai imparti vous incombe. Nous nous réservons la possibilité de vérifier les informations que vous avez déclarées en ligne. Dans ce cas, vous disposerez d'un délai de quinze (15) jours pour nous fournir les pièces justificatives et/ou compléter les informations nécessaires à la délivrance du Service.

Votre contrat redbysfr.re

Les présentes CGU, complétées par les récapitulatifs contractuels (ci-après le(s) RC »), les Fiches d'Information Standardisée (ci-après les « FIS »), le contrat d'abonnement et le Guide des Tarifs de redbysfr.re, constituent le contrat de service (ci-après le « Contrat »). Au cas où l'une des dispositions des présentes CGU et/ou RC et/ou FIS serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGU, RC et les FIS, ce sont les RC qui prévalent.

Le Contrat n'entre en vigueur qu'à compter de l'activation effective de votre ligne (activation de votre carte SIM). Pour le cas où la ligne n'aurait pas été activée dès la réception de la carte SIM, et dans l'hypothèse où l'offre redbysfr.re aurait été modifiée entre la date de souscription et la date d'activation de la ligne, il sera demandé au client de confirmer son accord sur la nouvelle offre.

Ouverture de l'accès aux Services redbysfr.re – Carte SIM Red by SFR Réunion

Vous devez activer la carte SIM qui vous sera adressée par courrier postal par redbysfr.re ou que vous avez achetée en libre-service en Kit LS RED, dans les 3 mois qui suivent sa réception. Cette activation s'effectue depuis le site redbysfr.re. À défaut, votre contrat ne sera pas valable.

En cas de vol ou de perte de votre carte SIM, informez-nous immédiatement en vous connectant sur le site redbysfr.re afin que votre ligne mobile soit suspendue. La suspension de votre ligne entraîne la suspension automatique de votre prélèvement mensuel (mise en PAUSE automatique de votre ligne). Votre prélèvement automatique ne reprendra qu'après action de votre part. Sans aucune action de votre part et à l'issue de 3 mois de suspension continue, votre ligne est automatiquement résiliée. Sur demande : nous vous adresserons une nouvelle carte SIM dans un délai de 4 jours ouvrés (sous réserve des délais d'acheminement postaux), que vous pourrez activer sur le site redbysfr.re. Cette carte SIM sera facturée 5€ TTC.

Prix des Services et Paiement

Les tarifs des services, ainsi que leurs modalités d'application, font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par redbysfr.re à l'attention de ses clients (Guide des tarifs de redbysfr.re). Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. Dans ce cas, vous serez informé au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Tous les mois, vous êtes prélevé du montant de l'offre redbysfr.re et des options souscrites, et vous bénéficiez ensuite du rechargement automatique de votre crédit de communications valable 1 mois. Vous êtes libre d'interrompre ce rechargement automatique à tout moment. Pour le cas où un prélèvement serait rejeté, le crédit de communication correspondant ne

sera pas rechargé et vous passerez automatiquement en mode « PAUSE » (cf. infra). Lors de la remise en mode PLAY de votre ligne, vous devrez choisir un forfait dans les offres en cours de commercialisation si toutefois l'offre positionnée sur votre ligne est devenue obsolète dans les systèmes d'information.

Vous disposez d'une application sur votre compte client redbysfr.re, également disponible sur votre téléphone mobile depuis La Réunion ou depuis l'international dans la limite des zones couvertes par les 5 accords d'itinérance conclus avec les opérateurs internationaux, sous réserve de mobile compatible, vous permettant de suivre votre consommation en temps réel. Il s'agit du « Red'Lab » (cf. infra).

Accès au réseau de SFR et qualité de service

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone de couverture, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services voix (2G), SMS, et accès à l'Internet mobile sur son réseau 2G/3G/4G/4G+.

Redbysfr.re veille à ce que tout soit mis en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service au travers de l'accès au réseau de radiotéléphonie dans les zones couvertes. Toutefois, la nature du réseau mobile peut entraîner des perturbations ou indisponibilités ponctuelles de votre Service et leur capacité dépend du nombre d'utilisateurs à un même instant. Des évolutions techniques ou des opérations de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité de service, ou des incidents d'exploitation peuvent survenir et entraîner une dégradation de la qualité de service, voire une interruption temporaire. En cas d'interruption totale du service, nous vous invitons à formuler sur notre site internet une demande d'indemnisation. Le montant de cette indemnisation sera fonction de la durée de l'interruption totale de service.

Il est porté à l'attention du Client que l'article L.224-34 du Code de la consommation s'applique.

Vos engagements

La ligne que vous avez souscrite vous est personnelle, et il vous importe de veiller à garder confidentiel le code secret indispensable à l'utilisation de votre carte SIM. Vous vous engagez à utiliser l'offre redbysfr.re conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée. Par conséquent, vous vous interdisez notamment :

- D'utiliser le Service pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications,
- De générer, en utilisant le Service, une consommation supérieure à 24h/jour ou de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou de mettre en place une numérotation automatique ou continue,
- Les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou routé, notamment via un boîtier radio,
- Les messages électroniques non sollicités (SPAM),
- D'insérer votre carte SIM dans un équipement autre que celui auquel elle était destinée. Nous vous rappelons que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par vos soins, le sont sous votre entière responsabilité, et qu'il vous appartient de ce fait de veiller à ne pas enfreindre des dispositions légales en vigueur, notamment en violant les droits de propriété intellectuelle qui sont attachés à certains contenus,
- D'ouvrir plus de cinq (5) lignes par personne physique,

- D'effectuer des consommations frauduleuses ou abusives, quelle qu'en soit la nature. Dans cette hypothèse, redbysfr.re se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous les appels, SMS, MMS et Internet y compris ceux émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive/frauduleuse par le Client, sauf preuve contraire apportée par le Client. Est considérée comme abusive toute communication dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée dans les FIS. Toute consommation abusive pourra faire d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les FIS. Redbysfr.re se réserve également le droit dans ces hypothèses, de couper l'accès au(x) service(s) du Client.

Il vous appartiendra également de veiller à ce que votre accès internet mobile ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition, ou de communication au public d'œuvres protégées par les droits d'auteur ou droits voisins, sans l'accord préalable des titulaires de ces droits.

Durée et date de fin de contrat

Les offres redbysfr.re ne comportant aucun engagement de durée, vous êtes libre de suspendre à tout moment le rechargement automatique de vos communications. Pour ce faire, vous activez, depuis votre « Red'Lab », le mode « PAUSE » : dans ce cas, au terme du mois en cours, aucun prélèvement n'est opéré, votre crédit de communication n'est plus rechargé, il vous est alors impossible d'émettre un appel (hors appel d'urgence), d'en recevoir ou de consulter votre répondeur pendant une durée de trois (3) mois à compter de la fin de la période de validité de votre dernier crédit de communications. Au terme de trois (3) mois consécutifs en mode « PAUSE », votre contrat est résilié automatiquement et vous perdez le bénéfice du numéro qui vous été attribué et votre accès à votre compte client est désactivé.

Vous pouvez, à tout moment et dans une période n'excédant pas trois (3) mois consécutifs de PAUSE, réactiver votre ligne, depuis votre « Red'Lab » en appuyant sur le bouton permettant de retourner en mode « PLAY ». Un prélèvement sera immédiatement effectué pour recharger votre crédit de communication. Dès validation du paiement, votre ligne sera instantanément réactivée. Lors de la réactivation de votre ligne, vous retrouverez par défaut votre forfait en cours, tout en ayant la liberté de choisir un autre forfait disponible en catalogue à ce moment-là. Si votre ancien forfait n'existe plus au moment de la réactivation du mode « PLAY », il vous sera nécessaire de choisir un nouveau forfait parmi les offres redbysfr.re en vigueur. Si vous bénéficiez d'une promotion, ou que vous avez en cours une recharge ou encore de l'Extra au moment de la mise en « PAUSE » : ils seront perdus lors de la réaction du mode « PLAY ». Pour profiter de l'intégralité d'une promotion, de votre recharge ou de votre Extra, votre ligne doit rester en mode « PLAY » tout au long de la période d'application.

Vous avez également la possibilité de demander une résiliation immédiate, via votre espace client. Cette demande sera traitée dans un délai de dix (10) jours. En cas de résiliation, toute remise présente sur le compte est perdue et ne pourra donc pas, notamment, être réclamée.

Portabilité du numéro

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile de La Réunion lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile de la Réunion tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Un Client souhaitant porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé « Opérateur Receveur ») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Ce RIO est obtenu auprès de l'Opérateur Donneur, chaque opérateur ayant en effet l'obligation de mettre à disposition de ses clients un serveur vocal interactif gratuit, accessible en composant le 3179, dédié à la Portabilité et permettant d'obtenir ce RIO. L'Opérateur Receveur, en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro, se chargera de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le portage du Numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du Client. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité. Pour pouvoir bénéficier de la portabilité de votre numéro et souscrire à une des offres redbysfr.re (Portabilité entrante), vous devez être le titulaire de la ligne et vous munir de votre RIO.

Vous serez cependant tenu d'honorer les engagements souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de votre durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat...). Si vous décidiez d'annuler votre demande de portabilité (au plus tard deux jours ouvrables avant la date prévue de portabilité), votre ligne redbysfr.re ne sera pas activée et il vous sera impossible de l'utiliser. Il en sera de même dans l'hypothèse où la demande de portabilité du numéro serait rejetée par l'Opérateur Donneur. Si vous souhaitez souscrire auprès d'un autre opérateur avec demande de portabilité (Portabilité sortante), vous pourrez obtenir votre RIO sur notre serveur vocal interactif gratuit accessible en composant le 3179. La demande de portabilité entraînera le jour du portage la perte du crédit de communications que vous pourriez encore avoir à cette date. Le jour du portage : Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne devrait pas dépasser quatre (4) heures. Cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à aucune indemnisation pour le Client, ni engager la responsabilité de SFR.

Conformément à l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, SFR vous indemnise selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à un cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à vingt-quatre (24) mensualités toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

L'indemnisation est due au Client, sauf :

- dans les cas de refus de portabilité par le Client,
- de demande d'annulation du client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

Conservation du numéro SFR

La conservation du Numéro Mobile SFR est un service proposé à tout client SFR à La Réunion lui permettant de souscrire une offre redbysfr.re tout en conservant le même numéro de téléphone mobile. Un Client souhaitant conserver son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat qui le lie à SFR devra se munir de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Ce RIO est obtenu auprès d'un serveur vocal interactif gratuit, accessible en composant le 3179 par le titulaire de la ligne. Le Client en renseignant le numéro RIO sur le site www.redbysfr.re, lors de l'activation de sa nouvelle carte SIM et de son offre redbysfr.re déclenchera alors la résiliation de son ancien contrat aux conditions fixées par ce dernier. Vous serez alors tenu d'honorer les engagements souscrits auprès de SFR sur votre ancienne offre ; s'agissant notamment de votre durée minimale d'engagement (facturation des mois contractuels restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat, ...). Le processus de conservation du numéro sera réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la demande, sauf à ce que le Client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. Les opérations techniques liées à ce processus, peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne devrait pas dépasser quatre (4) heures. Cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à aucune indemnisation pour le Client, ni engager la responsabilité de SFR. Ce processus entraînera la perte du crédit de communications que vous pourriez encore avoir à cette date sur votre ancienne offre.

Données personnelles

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par SFR dans le cadre de la gestion de votre compte, l'exécution de votre contrat, votre information sur vos services ainsi que pour toute opération de marketing direct. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat et sont destinées au service marketing, service client, service commercial et peuvent faire l'objet d'un transfert hors UE. Conformément à la loi Informatique et Libertés et à la réglementation européenne en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, d'information complémentaire, d'interrogation, de compréhension, de rectification, de limitation, de suppression et d'opposition sur les informations vous concernant, ainsi qu'un droit de portabilité. Vous avez également la faculté de donner des directives sur le sort de vos données après votre décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant : SRR Service Client DPO-Délégué à la Protection des Données - 21 Rue Pierre Aubert CS 62001 - 97743 Saint-Denis Cedex 9 ou par mail : Donneespersonnelles@srr.fr (avec copie de votre pièce d'identité). Toute prospection que nous effectuons par automate d'appel, télécopieur ou courrier électronique sera soumise à votre accord préalable sauf pour la promotion par courrier électronique de produits et de services analogues aux vôtres. Dans ce dernier cas, vous pouvez toutefois vous y opposer gratuitement depuis notre site www.redbysfr.re.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de radiotéléphonie publique GSM/ GPRS géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel le droit d'accès peut être exercé à l'adresse suivante : GIE PREVENTEL - Service des consultations - TSA 86651 - 91988 Evry Cedex

ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet de Preventel, <https://www.preventel.fr/>.

Inscription à l'annuaire universel :

Les coordonnées du Client titulaire d'une ligne mobile ne figurent pas dans les annuaires, sauf demande expresse contraire de sa part. Le Client peut s'inscrire sur les listes anti-prospection et anti annuaire inversé ou sur les listes communiquant partiellement les coordonnées. Vous pouvez modifier vos choix ou vous désinscrire du service à tout moment et gratuitement depuis notre site www.redbysfr.re.

Règles particulières au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite "Bloctel", en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, soit par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES.

Service Client – Réclamations

Pour toute question ou demande d'assistance, nos web conseillers sont à votre disposition sur notre site www.redbysfr.re. Si vous estimez que les web-conseillers ne vous ont pas donné entière satisfaction, vous pouvez contacter, par courrier, notre Service Consommateurs, qui vous apportera une réponse sous un délai maximum d'un mois : SRR Service consommateur redbysfr.re 21 Rue Pierre Aubert ZI du Chaudron 97490 Sainte Clotilde.

En troisième recours, si le Client n'obtient pas satisfaction du service consommateurs ou en l'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours calendaires, il peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques selon les modalités décrites sur le site www.mediation-telecom.org.

Loi applicable - Attribution de juridiction

Les présentes CGU sont soumises à la loi française. Dans la mesure où le Client est une personne physique, les règles légales de compétence s'appliquent.

Quelques termes indispensables pour échanger en toute transparence :

Carte SIM : Dans le cadre du processus de souscription, la carte SIM peut être soit adressée par courrier postal aux Clients soit, avoir été achetée directement par le Client en libre-service sous forme de Kit LS RED. La Carte SIM est indispensable à l'utilisation des services de redbysfr.re. Elle reste la propriété de SFR. Chaque carte SIM comporte un code PIN qui doit être saisi afin d'accéder aux services. Ce code PIN peut être modifié par le Client. La composition de 3 codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la Carte SIM. Dans ce cas, il est nécessaire de saisir sur votre téléphone mobile un code spécifique, le code PUK, qui est directement accessible sur votre Espace Client (« Red'Lab »). La saisie par vos soins de ce code PUK permettra de débloquer la carte SIM, et vous devrez alors choisir un nouveau code PIN.

Red'Lab : Le Red'Lab est une application qui permet aux clients redbysfr.re de suivre leur consommation, recharger leurs compteurs, passer en mode « PAUSE » ; ce qui revient à interrompre leur prélèvement automatique mensuel et à suspendre leur ligne au terme de la période du mois en cours. Toutes ces actions sont disponibles en quelques clics, depuis leur mobile ou leur espace client sur le site www.redbysfr.re, et en temps réel.

Cagnotte : Chaque client redbysfr.re dispose automatiquement d'une « Cagnotte », compte sur lequel sont stockés les gestes commerciaux faits aux clients par REDBYSFR.RE. Le montant de la Cagnotte vient en déduction des sommes dues par le client prioritairement sur le prélèvement mensuel.

Information Santé

L'OMS (Organisation mondiale de la santé) et les autorités sanitaires indiquent qu'à ce jour, au vu de l'analyse globale des résultats publiés dans ce domaine, la preuve d'un danger n'est pas établie pour la santé des utilisateurs de téléphone mobile, tout en demandant la poursuite des recherches scientifiques. À ce jour, tous les avis d'experts sur les effets sanitaires de l'exposition aux ondes radio arrivent à la même conclusion : aucun effet négatif n'a été établi à des niveaux d'exposition aux ondes radio inférieurs aux recommandations internationales. Déclaration de l'OMS, juillet 2005. Il n'existe pas aujourd'hui de preuve scientifique démontrant que l'usage des téléphones mobiles présente un risque pour la santé. Néanmoins, cette hypothèse ne pouvant définitivement être exclue, les groupes d'experts invitent chacun à adopter une attitude inspirée du principe de précaution. Dépliant du ministère de la Santé et des Solidarités, juin 2008. Dans l'attente des résultats des recherches scientifiques en cours, l'OMS et les autorités sanitaires font des recommandations permettant de réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre mobile.

Recommandations d'usage

Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
- Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile. Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Ces recommandations sont issues de l'arrêté du 8 octobre 2003 qui note que « *ces conseils sont donnés par simple mesure de prudence, aucun danger lié à l'utilisation d'un téléphone mobile n'ayant été constaté* » et précise dans ce cas de figure, les « *précautions à prendre lors d'une communication : éloignement du téléphone du ventre pour les femmes enceintes ou du bas ventre pour les adolescents* ».

Règles de sécurité

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
- Ne pas téléphoner en conduisant.
- Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
- Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
- Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible. Pour en savoir plus :

Pour en savoir plus :

- le site du Ministère de la santé : www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon_mobil/sommaire.htm
- le site de la Fondation Santé et radiofréquences : www.sante-radiofrequences.org
- le site de l'Agence nationale des fréquences : www.anfr.fr
- le site de l'Association française des opérateurs mobiles : www.afom.fr