

Mise à jour en Avril 2024

### Numéros gratuits depuis Mayotte

**15, 17 et 18** : SAMU, Police et Pompiers  
**112** : Urgence  
**115** : SAMU social  
**119** : Enfance maltraitée  
**116 000** : Aide à la recherche des enfants disparus  
**123** : pour consulter à tout moment votre répondeur vocal  
**3179** : la consultation de votre Relevé d'Identité Opérateur PNM (RIO)  
**+262 262 711 037** : SVI Roaming Eurotarif

### Appels surtaxés et numéros spéciaux

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015, la tarification des numéros des services à valeur ajoutée (SVA), c'est-à-dire tous les numéros commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, évolue vers un nouveau tarif dit « C+S » qui différencie :  
 • le coût de la communication C qui sera soit gratuit, soit inclus dans votre offre, soit facturé au prix d'un appel local en fonction de l'offre mobile souscrite. Pour les clients RED MINI, le décompte des appels surtaxés et des numéros spéciaux se fait sur les compteurs Extra ou Confort.  
 • le coût du service S défini par le fournisseur de service.

Cette tarification S du service est déclinée en 2 catégories :  
 • des tarifs à l'appel qui seront facturés à un prix fixe quelle que soit la durée réelle de la communication.  
 • des tarifs à la minute qui seront facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

NUMEROS COMMENÇANT PAR	COÛT DE LA COMMUNICATION	COÛT DU SERVICE
0800 à 0805 30BQ et 31BQ	Gratuit	Gratuit
0806 à 0809	Prix d'un appel local facturé dans le forfait inclus dans les offres avec appels illimité	Gratuit
081, 082, 089	Prix d'un appel local facturé dans le forfait inclus dans les offres avec appels illimité	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (coût maximum du service) 081 : 0,05€/min ou 0,125€/appel 082 : 0,16€/min ou 0,41€/appel 089 : 0,66€/min ou 2,5€/appel
3BPQ (B>2)	Prix d'un appel local facturé dans le forfait inclus dans les offres avec appels illimité	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (coût maximum du service) 0,66€/min ou 2,5€/appel
10XY	Gratuit ou prix d'un appel local facturé inclus dans les offres avec appels illimité	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (coût maximum du service) 0,66€/min ou 2,5€/appel

Mode de facturation à l'identique des appels et SMS émis depuis Mayotte.

### APPELS

Depuis Zone Europe vers

	ZONE EUROPE	Zone Océan Indien	RESTE DU MONDE
FORFAT RED MEGA FORFAIT RED GIGA	Inclus dans le forfait	2€/minute déduits de l'option Confort décomptés à la seconde, après les 30 premières secondes indivisibles	2,50€/minute déduits de l'option Confort décomptés à la seconde, après les 30 premières secondes indivisibles

### Appels et SMS émis depuis la Zone Europe

### SMS

Depuis Zone Europe vers

	ZONE EUROPE	Zone Océan Indien	RESTE DU MONDE
FORFAT RED MEGA FORFAIT RED GIGA	Inclus dans le forfait	0,30€/SMS déduit de l'option Confort	

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.  
 Liste des pays de la **Zone Océan Indien** : Afrique du Sud, Les Comores, Madagascar, Ile Maurice, Les Seychelles.

### Internet depuis la Zone Europe

FORFAIT RED MEGA : 50Go inclus par mois puis l'accès à internet est en débit réduit 2G jusqu'au mois d'abonnement suivant.  
 FORFAIT RED GIGA : 50Go inclus par mois puis l'accès à internet est en débit réduit 2G jusqu'au mois d'abonnement suivant.

### Règles d'usage depuis la 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 Mayotte 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 Mayotte 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 : 0,022€ / min
- Appels entrants : 0,0044€ / min
- SMS Sortant : 0,004€ / SMS
- MMS sortant : 0,0015€ / MMS
- Internet : 0,0015€ / Mo

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

\*\* 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.

## Appels et SMS vers la Zone Océan Indien et le Reste du Monde

Appels décomptés à la seconde, après la 1ère minute indivisible.  
SMS émis vers l'étranger facturés 0,30€ par SMS et par destinataire.  
Hors appels et SMS vers numéros surtaxés.

Appels émis depuis l'étranger vers zone Europe décomptés à la seconde, après les 30 premières secondes indivisibles.  
Appels émis depuis l'étranger vers les autres zones décomptés à la seconde, après la 1ère minute indivisible.  
Hors numéros surtaxés.

## Appels et SMS émis depuis la Zone Océan Indien et le Reste du Monde

Depuis	ZONE EUROPE	ZONE OCEAN INDIEN	RESTE DU MONDE
ZONE OCEAN INDIEN	2€/minute		2,50€/minute
RESTE DU MONDE	2,50€/minute		

Prix par SMS émis depuis la Zone Océan Indien et le reste du monde : 0,30€/SMS. Hors SMS surtaxés.  
Réception gratuite.

## Appels entrants reçu depuis le Reste du monde

Appels reçus à l'étranger, décomptés à la seconde, après la 1ère minute indivisible.

ZONE OCEAN INDIEN	0,65€/minute
RESTE DU MONDE	1€/minute

## Internet mobile depuis la Zone Océan Indien et le Reste du Monde

Internet non accessible.  
Astuce : à l'étranger, connectez-vous aux réseaux Wi-Fi disponibles dans les pays visités (sous réserve de mobile compatible).  
Les réseaux Wi-Fi disponibles peuvent être gratuits ou payants (prix selon le fournisseur d'accès au réseau Wi-Fi).

## Actes de gestion

Tarif HT de la carte SIM :  
• en souscription de ligne : 9€  
• en souscription de ligne avec portabilité du numéro mobile : 5€  
• en renouvellement de carte SIM : 5€

## LISTE DES PAYS ACCESSIBLES A L'ETRANGER

Date de mise à jour : Avril 2024

Vous devez être équipé d'une carte SIM DUAL IMSI (International Mobile Subscriber Identity).  
Pour savoir si vous avez la carte SIM adaptée, sachez que la carte SIM DUAL IMSI est marquée d'un point rouge.

Sans cette indication sur votre carte, vous êtes en possession d'une mono SIM. Afin de bénéficier de la totalité des destinations négociées pour vous, commandez votre nouvelle carte SIM.

### PAYS ACCESSIBLES EN VOIX & SMS

ZONE	PAYS
EUROPE	Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
DOM	Guyane, Guadeloupe, Martinique, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, Mayotte, Saint Pierre-et-Miquelon.
ZONE OCEAN INDIEN	Afrique du Sud, Les Comores, Madagascar, Ile Maurice, Les Seychelles.
RESTE DU MONDE	Afghanistan, Albanie, Algérie, Angola, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Antilles néerlandaises, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Biélorussie, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Bolivie, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Brésil, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Canada, Cap-Vert, Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Congo, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Équateur, Égypte, Emirats Arabes Unis, Ethiopie, Fidji, Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Groenland, Guam, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée Équatoriale, Honduras, Hong Kong, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Îles Vierges britanniques, Jamaïque, Japon, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Libye, Macao, Macédoine, Malawi, Malaisie, Maldives, Mali, Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Monténégro, Maroc, Mozambique, Myanmar, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Norfolk (Ile), Nouvelle Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Panama, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie française, Qatar, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Salvador, Sénégal, Serbie, Sierra Leone, Singapour, Somalie, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tchad, Thaïlande, Timor oriental, Togo, Tonga, Trinidad-et-Tobago, Tunisie, Turkménistan, Turquie, Ukraine, Uruguay, USA, Vanuatu, Viêt-Nam, Zambie, Zimbabwe.

### PAYS ACCESSIBLES EN DATA

ZONE	PAYS
EUROPE	Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Gibraltar, Hongrie, Îles Féroé, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
DOM	Guyane, Guadeloupe, Martinique, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, Mayotte, Saint Pierre-et-Miquelon.

## LES SERVICES

Vous avez la possibilité de compléter votre forfait à tout moment avec l'option Confort afin d'effectuer des communications non incluses dans l'offre choisie.

**L'OPTION CONFORT** : cette fonctionnalité vous permet d'effectuer des communications (appels/SMS/MMS) au-delà de votre forfait ainsi que des communications hors forfaits. L'activation de l'option Confort est gratuite. 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 compteur, il sera utilisé avant le compteur lié à l'option Confort.

## LES OPTIONS

- **RMC SPORT À 12€/MOIS** : Option sans engagement, facturée en plus à 12€/mois pour les clients SFR éligibles (soit 19€/mois avec remise de 7€) permettant d'accéder aux chaînes RMC SPORT. Liste des chaînes et des programmes susceptibles d'évolution. Accès via l'application dédiée. Disponible sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android). Nécessite le téléchargement de l'application RMC Sport et l'acceptation des conditions générales spécifiques. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans votre forfait mobile (hors usage Wifi).
- **SFR FAMILY A 5€/MOIS** : Option sans engagement, facturée en plus à 5€/mois. Solution de contrôle parental permettant l'accès à une interface web sur family.sfr.fr et à trois applications mobiles (à télécharger) : SFR family kids, SFR family teens (disponible également en version logicielle) et SFR family coach. Disponible sur jusqu'à 5 équipements multi-opérateurs (PC/MAC et terminaux android et IOS selon les applications) après création d'un compte parent et acceptation des conditions générales du service.
- **SFR MUSIK A 1,99€/MOIS** : Option sans engagement, facturée en plus à 1,99€/mois. Évadez-vous en écoutant les meilleurs titres du moment sur votre mobile ! Accès illimité à des playlists, sous réserve de disposer d'un équipement compatible et de télécharger l'application mobile SFR MUZIK et d'en accepter les conditions d'utilisation. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans votre forfait mobile (hors usage Wifi).

## VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

1. **DEPUIS NOTRE SITE WEB REDBYSFR.YT**  
Trouvez les réponses à vos questions les plus fréquentes dans la rubrique « INFOS & QUESTIONS ».
2. **DEPUIS VOTRE COMPTE RED'LAB**  
Connectez-vous à votre RED'LAB pour obtenir une assistance personnalisée en remplissant le formulaire d'aidé dédié.
3. **PAR COURRIEL**  
Notre équipe de conseillers spécialisés est à votre écoute, vous pouvez les contacter par mail à l'adresse suivante : [assistancered@srr.fr](mailto:assistancered@srr.fr)