

BY SFR.RE
ILE DE LA RÉUNIONForfaits mobile **RED MINI, RED MEGA, RED GIGA****Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR),**
21 rue Pierre Aubert, CS 62001 97743 – Saint-Denis
CEDEX 9**Récapitulatif contractuel**

Date : 02/08/2022

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Les forfaits mobile RED MINI, RED MEGA et RED GIGA sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à La Réunion. Les offres sont sans engagement et incluent les services suivants :

| | RED MINI | RED MEGA | RED GIGA |
|--|---|--|------------------------------------|
| Appels | 2h d'appels depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe** | Illimités 24h/24* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe** | |
| SMS | Illimités 24h/24* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe** | | |
| MMS | Illimités 24h/24* depuis La Réunion vers les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte | | |
| Internet depuis La Réunion | 1 Go bloqué | 120 Go puis débit réduit | 200 Go puis débit réduit |
| Internet depuis la Métropole/ DOM/Europe | 1 Go bloqué | 50 Go puis débit réduit | 100 Go puis débit réduit |

Les spécificités des offres mobiles :

- Les 2H d'appels inclus dans les forfaits RED MINI correspondent à un crédit mensuel de communications décomptées à la seconde dès la première seconde depuis et vers les destinations indiquées. Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international.
- Appels illimités : hors numéros surtaxés et courts.
- SMS/MMS interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage privé non abusif. Hors SMS/MMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet accessible depuis La Réunion, les DOM et l'Europe.

* Toute consommation en appels/SMS/MMS est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. 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 de 3h de communications continues pour un appel.

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

Débits du service internet et voies de recours**Débits de service internet**

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture sur réseau SFR Réunion (Carte disponible sur le site sfr.re)

| Technologies (accessibles dans les villes déployées) | Débit maximal estimé de téléchargement descendant | Débit maximal estimé de téléchargement ascendant |
|--|---|--|
| 3G | Jusqu'à 14,4 Mbits/s | Jusqu'à 2 Mbits/s |

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

| | | |
|---|-----------------------|---------------------|
| 4G | Jusqu'à 196 Mbits/s | Jusqu'à 75 Mbits/s |
| 4G+ | Jusqu'à 343 Mbits/s | Jusqu'à 131 Mbits/s |
| 4G Max | Jusqu'à 783 Mbits/s | Jusqu'à 131 Mbits/s |
| 5G* (accessible uniquement avec l'offre RED GIGA) | Jusqu'à 1 600 Mbits/s | Jusqu'à 131 Mbit/s |

* sous réserve d'être en zone de couverture avec carte SIM et terminal compatible 5G. Détails de couverture sur sfr.re.

Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible en ligne sur www.redbysfr.re rubrique « Infos & Questions »,
- **Le Service Consommateurs** : SFR Service Consommateurs redbysfr.re - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9,
- **Le Médiateur des Communications Electroniques** sur le site www.mediation-telecom.org en remplissant le formulaire en ligne.

Prix

| | RED MINI | RED MEGA | RED GIGA |
|------------------------------------|----------|----------|----------|
| Tarif TTC par mois sans engagement | 6,99€ | 9,99€ | 19,99€ |

Détails des autres tarifs disponibles dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) et le Guide Des Tarifs (GDT) sur redbysfr.re rubrique « Tarifs et conditions ».

Frais d'activation :

- 9€ de frais d'activation de la carte SIM pour la souscription d'un forfait mobile.
- 5€ de frais d'activation de la carte SIM pour la souscription d'un forfait mobile avec portabilité du numéro.
- 5€ de frais d'activation de la carte SIM pour le renouvellement de la carte SIM.
- 10€ de frais d'activation de la carte SIM en kit d'accès libre-service.

Durée, renouvellement et résiliation

Durée

Les forfaits REDbySFR sont souscrits pour une durée indéterminée sans engagement.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement via votre 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.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

SFR Réunion, en partenariat avec HandiCapZero propose un dispositif adapté permettant de recevoir gratuitement les informations suivantes en braille ou en caractère agrandis :

- Votre facture en faisant une demande au Service Client via le chat ou votre RED LAB ou par mail à assistancered@srr.fr, qui transmettra la demande à son partenaire afin qu'elle vous adresse la facture dans le format souhaité ;
- Les guides et conditions générales des offres fixe, internet et mobile, en les commandant via le site web <https://www.handicapzero.org/telephonie/sfr-reunion> ou en appelant le partenaire de SFR au 0800 39 39 51 (service et appel gratuit. Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 heure Métropole.)

SFR Réunion, en partenariat avec RogerVoice, permet également de passer des appels téléphoniques traduits adaptés à votre handicap et de bénéficier, avec l'application mobile RogerVoice, de trois heures de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h et samedi de 8h30 à 13h (heure métropole). Hors dimanche et jours fériés. Plus d'informations sur le site <https://www.sfr.re/handicap>

Autres informations utiles

- Les CGV, le Récapitulatif Contractuel et la Fiche d'Information Standardisée (FIS) forment le contrat de services.