

Récapitulatif contractuel

Date : 19 juillet 2023

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

Les spécificités des offres mobiles :

- 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/ou de 3h de communications continues pour un appel, et/ou pour un nombre supérieur à 5000 SMS/MMS.

** 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)

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).

| 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 |
| 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 MEGA | RED GIGA |
|------------------------------------|----------|----------|
| Tarif TTC par mois sans engagement | 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 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.

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 appelant votre Service Client SFR Réunion au  (appel et service gratuit) qui transmettra la demande à son partenaire afin qu'elle soit adressée au client dans le format souhaité ;
- Les guides et conditions générales des offres fixe, internet et mobile, en 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.