

# Fiche d'information standardisée

## Forfait bloqué Initial 4G/5G

Mise à jour 1er janvier 2023

### Nom et Nature de l'offre

#### Forfait bloqué INITIAL 4G/5G : appels, SMS, MMS, Internet.

**Forfait Bloqué :** vos appels sont décomptés de votre crédit de communications en fonction de leur nature et de leur destination. Une fois ce crédit atteint au cours d'un mois de facturation, une restriction du service est appliquée jusqu'à la fin de cette période. Pendant cette restriction vous ne pouvez émettre d'appels (sauf appels d'urgence) mais vous pouvez en recevoir. Si vous souhaitez continuer à émettre des appels, vous pouvez créditer votre compte en le rechargeant.

Les SMS et MMS sont illimités dans les conditions décrites ci-dessous.

### Conditions d'éligibilité

Offre réservée à toute personne physique majeure domiciliée à la Réunion, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.

#### Tarifs Euros TTC

### Descriptif et Prix de l'offre

Forfait Bloqué INITIAL 4G/5G	
<b>PRIX</b>	<b>25.99€/mois</b>
<b>Appels depuis et vers</b> les mobiles et fixes de La Réunion, de la Métropole, des DOM* et de la Zone Europe**	3 HEURES d'appels (1)
<b>SMS depuis et vers</b> les opérateurs de La Réunion, de la Métropole, des DOM* et de la Zone Europe **	Illimités (2)
<b>MMS depuis La Réunion</b> vers tous les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte	Illimités (2)
<b>SMS vers autres destinations</b>	0.15€/SMS (3)
<b>Internet</b> depuis La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**.	50 Go (4) puis bloqués

En dehors des usages indiqués ci-dessus, des tarifs et des conditions spécifiques s'appliquent. Voir le guide des tarifs disponible sur [sfr.re](http://sfr.re).

### Durée d'engagement

Offre proposée avec engagement 24 mois ou sans engagement.

### Description des services annexes

#### Inclus dans votre formule :

- Report automatique du crédit de communication non consommé en fin de période, valable uniquement sur le mois suivant ;
- Messagerie personnalisable, Consultation du répondeur, Renvoi d'appel ;
- Présentation du numéro, Double Appel ;
- \* Crédit Secours de 2€\*\*\* ;
- Info conso et rechargement (voir conditions ci-dessous) ;
- Accès au programme de fidélité Carré Rouge ;
- Accès aux offres SFR Le CLUB.

#### Gratuit à la demande :

- Liste Ivoire (non affichage de votre numéro lors des appels voix).

### Décompte des communications incluses

Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde depuis et vers la Réunion, la Métropole, les DOM\* et la zone Europe\*\*.

En dehors de ces usages, voir le guide des tarifs disponible sur [sfr.re](http://sfr.re).

### Caractéristiques Internet Mobile

Depuis La Réunion, la Métropole, les DOM\* et depuis la Zone Europe\*\* : 50 Go inclus par mois. Une fois le seuil atteint, l'accès à Internet est bloqué jusqu'au mois d'abonnement suivant. Le crédit internet mensuel non consommé en fin de période n'est pas reportable. Décompte au Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko.

Usage VOIX/SMS/MMS/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 La Réunion et l'international (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'international (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 : 0,0238€ TTC/minute
- Appels entrants : 0,0078€ TTC /minute
- SMS Sortant : 0,0043€ TTC / SMS
- MMS sortant : 0,0019€ TTC/MMS
- Internet : 0,0019€ TTC/Mo

### Utilisation de votre forfait en Métropole, DOM et Zone Europe

SFR se réserve le droit de demander à tout moment un dépôt de garantie pouvant aller jusqu'à 760€ en cas d'impayés sur d'autres produits et/ou offres commercialisés par SFR, et/ou en cas de signalement positif au GIE Preventel. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts.

### Dépôt de garantie

#### Durée d'engagement et renouvellement

L'offre avec mobile est souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois. L'offre sans mobile est souscrite sans engagement de durée.

#### Résiliation

Le Client peut résilier à tout moment avec un préavis de 10 jours le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (voir adresse ci-dessus).

Il est précisé qu'en cas de résiliation sans frais au sens de l'article L224-34 du code de la consommation, si le Client choisit de conserver un ou des équipements terminaux subventionnés inclus dans le contrat, une indemnité de 1/24ème de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

### Durée, renouvellement et résiliation

	Frais de résiliation	
	Résiliation entre 0 et 12 <sup>ème</sup> mois	Résiliation entre 13 <sup>ème</sup> et 24 <sup>ème</sup> mois
<b>Sans engagement</b>	Aucun frais	Aucun frais
<b>Engagement 12 mois avec terminal</b>	Mois restant dus jusqu'à l'échéance contractuelle	Aucun frais
<b>Engagement 24 mois avec terminal</b>	Mois restant dus jusqu'au 12 <sup>ème</sup> mois + 20 % des sommes dues du 13 <sup>ème</sup> au 24 <sup>ème</sup> mois	20 % des sommes dues jusqu'à l'échéance contractuelle
<b>Pour motifs légitimes (voir CGV)</b>	Aucun frais	Aucun frais

La résiliation des options n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, à contrario la résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation des options.

Voir les conditions générales d'abonnement disponibles en points de vente et sur le site [www.sfr.re](http://www.sfr.re).

### Caractéristiques Techniques/ Equipements

Depuis La Réunion : 2G/3G/3G+/4G/4G+ (4G/4G+ avec carte SIM et terminal compatibles). Voir carte de couverture sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re)

5G : accessible avec carte SIM et terminal compatibles ET sous réserve de couverture 5G – Réseau 5G en cours de déploiement, liste des communes couvertes partiellement et carte de couverture 5G sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re).

Depuis la Métropole, les DOM\*, la Zone Europe\*\* et l'International : selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs partenaires.

### Consommation abusive

Afin de permettre à tous les clients de 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 (et le cas échéant de résilier le contrat) toute consommation abusive et non autorisée y compris dans la catégorie illimitée sauf preuve du contraire apportée par le client :

- Appels sortants : 0,0238€ TTC/minute
- SMS Sortant : 0,0043€ TTC/ SMS
- MMS sortant : 0,0019€ TTC/ MMS

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 au-delà de 3h d'appel consécutif (voix) et/ou pour un nombre supérieur à 5000 SMS/MMS.

### Service Client

Service Client accessible depuis votre mobile SFR du lundi au samedi de 8h à 21h au [10 97](tel:1097)  (appel et service gratuit) ou au 02 62 43 20 00 (appel gratuit depuis la Métropole, les DOM\* et la zone Europe\*\*).

### Conditions de recharge

Une fois votre crédit de communication épuisé, vous pouvez le recharger en appelant le 950 et en utilisant les recharges SFR disponibles dans les points de ventes à La Réunion. Le crédit non utilisé pour ces recharges est reporté sans limite sur votre Compte Bloqué INITIAL 4G tant que le compte est actif. Les appels seront décomptés du crédit de communication rechargé au tarif de 0,20€/minute.

L'achat d'une recharge est aussi disponible par Carte Bancaire en appelant le 952 (appel gratuit depuis La Réunion) ou via le site [www.sfr.re](http://www.sfr.re). Montant autorisé par Carte Bancaire et par mois : 80€ maximum.

(1) Temps maximum d'appel sur la base du crédit de communications mensuel utilisé exclusivement pour des appels depuis et vers les fixes et mobiles de La Réunion, la Métropole, les DOM\* et la Zone Europe\*\* décomptés à la seconde dès la première seconde au tarif de 0,08€/minute. Une fois le crédit épuisé, l'émission d'appels sera bloquée. Hors numéros surtaxés, 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'abonnement.

(2) SMS/MMS interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage non abusif. Hors SMS/MMS surtaxés, numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.

(3) SMS interpersonnels hors SMS surtaxés, numéros satellite et émis via automates ou par un dispositif automatique d'envoi.

(4) 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, 343Mbit/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 1600 Mbit/s en 5G sous réserve d'être en zone de couverture et d'être équipé d'un terminal et d'une carte SIM compatibles 5G. 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 la Métropole, les DOM\* et la zone Europe\*\* : 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 Barthélemy.

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

\*\*\* Crédit Secours : une avance de 2€ de crédit est proposée au client par SMS lorsque son compteur principal est entièrement consommé. Si elle est acceptée par le client, cette avance sera déduite du crédit lors du prochain rechargement à hauteur du montant consommé.