

# LE FORFAIT FREE RÉUNION

## RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

VERSION DU 01/01/2022



**TELCO OI** : 12 rue Henri Cornu – Technopôle de la Réunion  
97801 Saint-Denis Cedex 9

**Contact** : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex

Free Mobile : 16 rue de la Ville l'Évêque, 75008 Paris  
Contact : Free Service Courrier (Free Mobile) - 75371 Paris Cedex 08

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

### 1. SERVICES

Le Forfait Free Réunion est une offre de téléphonie mobile valable à la Réunion sur les zones de couverture 2G/3G/4G/4G+ et avec mobile compatible. Offre réservée aux abonnés résidant à la Réunion ou justifiant d'un lien stable avec la Réunion.

| Depuis la Réunion  | Depuis Métropole, Europe <sup>2</sup> et DOM <sup>3</sup>  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Appels illimités</b> vers les fixes et mobiles de Réunion, Métropole, DOM et vers les fixes d'Europe + Suisse/ Andorre.</li><li>• <b>SMS illimités</b> vers Réunion, Métropole et DOM</li><li>• <b>MMS illimités</b> vers Réunion</li><li>• <b>Internet 50Go/mois</b> en 4G/4G+ (Débit réduit au-delà).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Appels, SMS/MMS illimités</b> vers ces mêmes destinations et la Réunion.</li><li>• <b>Internet 25Go/mois</b> en 3G (au-delà : 0,0027€/Mo)</li></ul> |

Communications hors numéros courts, spéciaux, surtaxés et SMS/MMS surtaxés. Communications depuis Métropole, Europe et DOM sous réserve d'une utilisation raisonnable. La liste des destinations, Europe et DOM, et les tarifs des communications hors forfaits sont détaillés dans la Brochure Tarifaire disponible sur [mobile.free.re](http://mobile.free.re).

### 2. DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

| TECHNOLOGIE | DÉBIT MAXIMUM THÉORIQUE EN RÉCEPTION  | DÉBIT MAXIMUM THÉORIQUE EN ÉMISSION |
|-------------|---|-------------------------------------|
| 3G          | Jusqu'à 21 Mbit/s   | Jusqu'à 5,8 Mbit/s                  |
| 4G          | Jusqu'à 70 Mbit/s   | Jusqu'à 20 Mbit/s                   |
| 4G+         | Jusqu'à 150 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G | Jusqu'à 20 Mbit/s                   |

Le débit effectif varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation et de l'équipement utilisé. Le service peut être affecté du fait d'obstacles (immeubles hauts, épaisseur des murs, reliefs ...). Avec mobile compatible.

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser : d'abord au Service Abonné, puis au Service National Consommateur et enfin en cas de litige persistant, au Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques.

### 3. PRIX

L'offre est facturée mensuellement au prix de **9.99€**. La Carte SIM est facturée 10€ (paiement à la commande).

### 4. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

L'offre est disponible sans engagement et peut être résiliée à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 10 jours.

### 5. CARACTERISTIQUES A L'INTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

Free met à disposition un service d'assistance gratuit par visioconférence dédié aux sourds et aux malentendants en langue des signes française (LSF) : <https://www.free.fr/freebox/informations/nous-contacter/>, disponible du lundi au vendredi : de 8h00 à 19h45 (Fermeture du 24/12 - 18h au 26/12 - 7h00 et du 31/12 - 18h au 2/01 - 7h00). Plus d'informations : <https://assistance-1.free.fr/facetofree/>

### 6. INFORMATIONS UTILES

Assistance téléphonique au 32 44 depuis une ligne mobile Free à la Réunion : inclus dans le forfait. Depuis un autre numéro se référer à la grille tarifaire de l'opérateur. Assistance en ligne : [mobile.free.re/assistance/](http://mobile.free.re/assistance/)

<sup>1</sup>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)

<sup>2</sup>Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

<sup>3</sup>DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte + Saint-Pierre et Miquelon uniquement en roaming (sauf Internet, non disponible).