

Le Forfait Free Réunion 5G



RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

VERSION DU 05/03/2024

TELCO OI : 1 rue Joseph Wetzell – Technopole de la Réunion Sainte-Clotilde 97490 Saint-Denis

Contact : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex

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.

1. SERVICES

Le Forfait Free Réunion 5G est une offre de téléphonie mobile valable à La Réunion sur les zones de couverture 2G/3G/4G/4G+/5G et avec mobile compatible. Offre réservée aux abonnés résidant à La Réunion ou justifiant d'un lien stable avec La Réunion. (Document démontrant l'existence d'une présence physique fréquente et significative à La Réunion).

Depuis La Réunion	Depuis l'étranger
<ul style="list-style-type: none">• Appels illimités vers les fixes et mobiles de La Réunion, Métropole, DOM vers les mobiles des USA, Canada, Chine et vers les fixes de 100 destinations².• SMS illimités vers La Réunion, Métropole et DOM• MMS illimités vers La Réunion• Internet 210Go/mois en 4G+/5G (Débit réduit au-delà).	<ul style="list-style-type: none">• Appels, SMS/MMS illimités depuis la Métropole, l'Europe³, les DOM⁴ vers les fixes et mobiles de ces mêmes destinations et La Réunion.• Internet 35Go/mois en 4G depuis plus de 100 destinations⁵. Au-delà : 0,00164€/Mo depuis la Métropole, Europe, DOM et facturation au tarif en vigueur depuis les autres destinations.

Communications hors numéros courts, spéciaux, surtaxés et SMS/MMS surtaxés. MMS illimités sauf impossibilité technique. Illimité à usage privé entre deux individus. Communications depuis Métropole, Europe et DOM sous réserve d'une utilisation raisonnable (voir détails dans « Brochure tarifaire Forfaits mobiles Réunion » - pages 16 et 23), dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs partenaires de roaming et avec mobile compatible. 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.

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 600 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G	Jusqu'à 75 Mbit/s
5G	Jusqu'à 1,9Gbit/s, dans les zones couvertes en 3,5 GHz, avec agrégation des bandes de fréquences 4G.	Jusqu'à 120 Mbit/s

5G (en cours de déploiement) : accessible à La Réunion dans la limite des zones couvertes par le réseau de Telco OI ou des opérateurs partenaires, et avec offre et mobile compatibles (Apple, Honor, One Plus, Realme et Xiaomi (modèles européens). Mobiles Samsung et Google non compatibles). Couverture sur mobile.free.re.

Service accessible sur le réseau TELCO OI. 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 **15.99€**. La Carte SIM est facturée 10€ (paiement à la commande). Les tarifs des communications hors-forfaits sont mis à disposition dans la Brochure Tarifaire en vigueur.

4. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

L'offre est disponible sans engagement et peut être résiliée à tout moment par voie électronique sur le site internet mobile.free.re ou par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 10 jours.

5. CARACTÉRISTIQUES 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 8h à 20h (Fermeture du 24/12 - 18h au 26/12 - 7h et du 31/12 - 18h au 2/01 - 7h).

6. INFORMATIONS UTILES

Assistance :

- **32 44** depuis une ligne mobile Free à La Réunion : inclus dans le forfait (depuis l'étranger, coût d'un appel vers La Réunion, voir grille tarifaire).
- Depuis un autre opérateur, se référer à sa grille tarifaire.
- Depuis le site **assistance en ligne** mobile.free.re/assistance/

¹Article 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)

²**Destinations fixes incluses** : Açores, Afrique du Sud, Îles Åland, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Îles Caïmans, Canada, Îles Canaries, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du sud, Corfou, Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Île Féroé, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges américaines, Inde, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Madère, Malaisie, Malte, Île de Man, Îles Mariannes du Nord, Martinique, Mayotte, Métropole (France), Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Île de Pâques, Paraguay, Pays de Galle, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (FR), Saint-Martin (NL), Samoa (US), San-Marín, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité & Tobago, Vatican, Venezuela

³**Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

⁴**DOM** : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte + Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon uniquement en roaming.

⁵**Destinations internet incluses dans les 35 Go** : Açores (Les), Afrique du Sud, Åland (Îles), Alaska, Algérie, Allemagne, Angleterre, Argentine, Arménie, Australie, Autriche, Baléares (Les), Bangladesh, Belgique, Biélorussie, Bolivie, Brésil, Bulgarie, Canada, Canaries (Les), Chine, Chypre, Chypre du Nord, Colombie, Comores, Corfou (Île), Costa Rica, Crète (Île), Croatie, Cyclades (Les), Danemark, Écosse, Emirats arabes unis, Espagne, Estonie, États-Unis, Féroé (Îles), Finlande, France métropolitaine, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guatemala, Guernesey, Guyane Française, Hawaï, Honduras, Hongrie, Île de Man, Îles Vierges américaines, Inde, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Jersey, Kazakhstan, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Madagascar, Madère, Malaisie, Malte, Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Monténégro, Nicaragua, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Pakistan, Panama, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Rhodes (Île), Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Marín, Saint-Martin (Antilles Françaises), Salvador, Sardaigne, Sénégal, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Sri Lanka, Suède, Suisse, Thaïlande, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican, Wight (Île de)

Les listes des destinations sont susceptibles d'évoluer. Les listes sont mises à jour sur mobile.free.re

Le Forfait Free Réunion 4G



RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

VERSION DU 05/03/2024

TELCO OI : 1 rue Joseph Wetzell – Technopole de la Réunion Sainte-Clotilde 97490 Saint-Denis
Contact : FREE - BP 10061 - 97491 Sainte Clotilde Cedex

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.

1. SERVICES

Le Forfait Free Réunion 4G 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. (Document démontrant l'existence d'une présence physique fréquente et significative à La Réunion).

Depuis La Réunion	Depuis Métropole, Europe et DOM ³
<ul style="list-style-type: none">• Appels illimités vers les fixes et mobiles de La Réunion, Métropole, DOM et vers les fixes d'Europe² + Suisse/ Andorre.• SMS illimités vers La Réunion, Métropole et DOM• MMS illimités vers La Réunion• Internet 120Go/mois en 4G/4G+ (Débit réduit au-delà).	<ul style="list-style-type: none">• Appels, SMS/MMS illimités vers ces mêmes destinations et La Réunion.• Internet 25Go/mois en 4G (au-delà : 0,00164€/Mo)

Communications hors numéros courts, spéciaux, surtaxés et SMS/MMS surtaxés. MMS illimités sauf impossibilité technique. Illimité à usage privé entre deux individus. Communications depuis Métropole, Europe et DOM sous réserve d'une utilisation raisonnable (voir détails dans « Brochure tarifaire Forfaits mobiles Réunion » - pages 16 et 23), dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs partenaires de roaming et avec mobile compatible. 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.

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 600 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G	Jusqu'à 75 Mbit/s

Service accessible sur le réseau TELCO OI ou des opérateurs partenaires, et avec offre et mobile compatibles. Couverture sur mobile.free.re.

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). Les tarifs des communications hors forfaits sont mis à disposition dans la Brochure Tarifaire en vigueur.

4. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

L'offre est disponible sans engagement et peut être résiliée à tout moment par voie électronique sur le site internet mobile.free.re ou par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 10 jours.

5. CARACTÉRISTIQUES 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 8h à 20h (Fermeture du 24/12 - 18h au 26/12 - 7h et du 31/12 - 18h au 2/01 - 7h).

6. INFORMATIONS UTILES

Assistance :

- **32 44** depuis une ligne mobile Free à La Réunion : inclus dans le forfait (depuis l'étranger, coût d'un appel vers La Réunion, voir grille tarifaire). Depuis un autre opérateur, se référer à sa grille tarifaire.
- Depuis le site **assistance en ligne** mobile.free.re/assistance/

¹Article 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)

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

³DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte + Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon uniquement en roaming.