

Forfaits mobile **INITIAL 4G, SERENITE 4G, INTENSE 4G, ABSOLU 4G et EXCELLENCE 4G**

Récapitulatif contractuel

Date : 1^{er} janvier 2023

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (SRR),

21 rue Pierre Aubert, CS 62001

97743 – Saint-Denis CEDEX 9

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 INITIAL 4G, SERENITE 4G, INTENSE 4G, ABSOLU 4G et EXCELLENCE 4G sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à **Mayotte**. L'offre est déclinée avec engagement 24 mois ou sans engagement. Les forfaits incluent les services suivants :

	Initial 4G	Sérénité 4G	Intense 4G	Absolu 4G	Excellence 4G
Type de forfait	Forfait bloqué	Forfait non bloqué			
Appels	2h 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 Mayotte vers les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte				
Internet	100 Mo puis bloqués	5 Go puis débit réduit	30 Go puis débit réduit	70 Go puis débit réduit	120 Go puis débit réduit

Les spécificités des offres mobiles :

- Les 2h d'appels inclus dans les forfaits Initial 4G correspondent à un crédit de communication mensuel décompté 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 : Hors SMS/MMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet depuis Mayotte, 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, de 3h de communications continues pour un appel et/ou d'un nombre de SMS/MMS envoyés supérieur à 5000.

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).

** DOM, Métropole, Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Saint Barthélémy, 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 (carte disponible sur le site sfr.yt).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
4G Max	Jusqu'à 783 Mbits/s	Jusqu'à 131 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 343 Mbits/s	Jusqu'à 131 Mbits/s
4G	Jusqu'à 196 Mbits/s	Jusqu'à 75 Mbits/s
3G+	Jusqu'à 42 Mbits/s	Jusqu'à 5,8 Mbits/s
3G	Jusqu'à 14,4 Mbits/s	Jusqu'à 2 Mbits/s

Voies de recours

- **Le Service Client** est disponible par téléphone au  (appel et service gratuit) ou à l'adresse suivante : SFR Service Client Mayotte - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9,
- **Le Service Consommateurs** : SFR Service Consommateurs Mayotte - 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

	Initial 4G	Sérénité 4G	Intense 4G	Absolu 4G	Excellence 4G
Type de forfait	Forfait bloqué	Forfait non bloqué			
Tarif H.T avec ou sans engagement	9,99€/mois	24,99€/mois	29,99€/mois	44,99€/mois	59,99€/mois

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

Durée, renouvellement et résiliation

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 1/24^{ème} de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

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

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

SFR, 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 au  10 97 (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 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, 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.yt/handicap>

Autres informations utiles

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