

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.

## Services et équipements

Offre réservée à toute personne physique domiciliée à **Mayotte**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité géographique du domicile.

L'offre **SFR ADSL 7** inclut les services suivants :

- **Accès à internet**,
- **Le téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant les appels illimités 24/24\* vers plus de 100 destinations fixes Réunion, Mayotte, DOM, Métropole et autres destinations internationales.

Les offres **SFR ADSL 7+TV** et **SFR ADSL PREMIUM 7** incluent les services suivants :

- **Accès à internet**,
- **Le téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant les appels illimités 24/24\* vers plus de 100 destinations fixes (+ mobiles vers DOM et Métropole pour l'offre SFR ADSL PREMIUM 7) Réunion, Mayotte, DOM, Métropole et autres destinations internationales.
- **La Télévision** permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 90 chaînes de la TV pour la SFR ADSL PREMIUM 7, et 70 chaînes pour la SFR ADSL 7+TV, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de replay (sous réserve d'éligibilité).

\* Toute consommation en appels est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. Sont considérées comme abusives les communications émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 3h de communications continues pour un appel.

## Débits du service internet et voies de recours

### Débits de service internet

En zone non dégroupée :

**ADSL** : le débit descendant théorique maximum est de 8 Mb/s, débit descendant en général compris entre 1 Mb/s et 8 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512 Kb/s. Débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/s.

En zone dégroupée :

- **Pour l'ADSL** : le débit descendant théorique maximum est de 20 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Le débit descendant atteignable est en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s. Le débit montant est en général inférieur à 1 Mb/s.

### Voies de recours

- **Le Service Clients** 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](http://www.mediation-telecom.org) en remplissant le formulaire en ligne.

## Prix

Tarifs zone éligible	SFR ADSL 7	SFR ADSL 7 + TV	SFR ADSL PREMIUM 7
	29€/mois	39€/mois	49€/mois

<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).

- **Location de la Box** : inclus dans le prix.
- **Frais de raccordement SFR ADSL 7 / SFR ADSL 7 et TV** : 49€ (offerts SFR ADSL PREMIUM 7)
- **Frais de résiliation** : 45€ en plus des mois restant dus si résiliation pendant la période d'engagement.

Détails des autres tarifs dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) et sur le Guide des Tarifs (GDT) sur [sfr.yt](http://sfr.yt) rubrique « Tarifs et conditions ».

### **Durée, renouvellement et résiliation**

---

#### **Durée et renouvellement**

Les offres SFR ADSL 7, ADSL 7 + TV et SFR ADSL PREMIUM 7 sont souscrites pour une durée indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois.

#### **Résiliation**


La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR (voir adresse ci-dessus) moyennant un préavis de 10 jours.

- Si la résiliation est effectuée en période d'engagement, le Client est redevable des mois restant dus.
- Des frais de résiliation de 45€ sont dus quelle que soit la période d'engagement.

### **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  (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 vendredi 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, d'une heure de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h (heure Métropole et hors 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.
- Il est précisé que pour les micro-entreprises, les petites entreprises ou les organismes à but non lucratif, seuls les articles cités au L.224-26-2 du Code de la consommation sont applicables.