

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

Offre réservée à toute personne physique domiciliée à Mayotte, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à l'ADSL.

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 Mayotte, Réunion, DOM, Métropole et autres destinations internationales.

Les offres **SFR ADSL SMART 7** 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) Mayotte, Réunion, 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 jusqu'à 70 chaînes pour la SFR ADSL SMART 7, 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 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.
- **Pour le VDSL** : le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.

Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible par téléphone au **1097** (appel et service gratuit) ou à l'adresse suivante : SFR Service Client - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9,
- **Le Service Consommateurs** : SFR Service Consommateurs - 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.

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).

Prix

Tarifs zone éligible €	SFR ADSL 7	SFR ADSL SMART 7	SFR ADSL PREMIUM 7
	33€/mois	43€/mois	53€/mois

- **Location de la Box** : inclus dans le prix.
- **Frais de raccordement SFR ADSL 7 / SFR ADSL SMART 7** : 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 rubrique « Tarifs et conditions ».

Durée, renouvellement et résiliation

Durée et renouvellement

Les offres SFR ADSL 7, SFR ADSL SMART 7 et SFR ADSL PREMIUM 7 sont souscrites pour une durée indéterminée, 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 ou directement sur le site sfr.yt rubrique « Résiliation ».

- 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.

Vous disposez d'un délai de 15 jours pour rapporter vos équipements suite à votre résiliation. Si le matériel n'est pas retourné durant le délai accordé, des pénalités de non restitution vous seront facturées à hauteur de 150€ pour le Décodeur Plus de SFR et 60€ pour le modem Box Plus de SFR.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

SFR Réunion, 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 Réunion au **1097** (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 Réunion, 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 le samedi de 8h30 à 13h (heure Métropole et hors jours fériés). Plus d'informations sur le site <https://www.sfr.re/handicap>

Autres informations utiles

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