Forfaits mobile **PRIMO 4G/5G, INTENSE 4G/5G, ABSOLU 4G/5G et EXCELLENCE 4G/5G**
Récapitulatif contractuel
Date : 12 septembre 2025

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'UE[1]. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Les forfaits mobiles PRIMO 4G/5G, INTENSE 4G/5G, ABSOLU 4G/5G et EXCELLENCE 4G/5G 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 :

	Primo 4G/5G	**Intense 4G/5G**	**Absolu 4G/5G**	**Excellence 4G/5G**
Type de forfait	Forfait bloqué	Forfait non bloqué		
Appels	**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	**5 Go** bloqués	**30 Go** puis débit réduit	**120 Go** puis débit réduit	**170 Go** puis débit réduit

Les spécificités des offres mobiles :

- Appels illimités : hors numéros surtaxés et courts,
- SMS : Hors SMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet depuis Mayotte, les DOM et l'Europe.

* Toute consommation en appels/SMS 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) 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 envoyés supérieur à 5000.

** 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,

[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).*

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 »
5G	Jusqu'à 2,2 Gbits/s	Jusqu'à 219 Mbits
4G+	Jusqu'à 939 Mbits/s	Jusqu'à 137 Mbits/s
4G	Jusqu'à 313 Mbits/s	Jusqu'à 78 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 10 97 Gratuit depuis votre ligne SFR (appel et service gratuit) ou par courrier 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

	Primo 4G/5G	Intense 4G/5G	Absolu 4G/5G	Excellence 4G/5G
Type de forfait	Forfait bloqué	Forfait non bloqué		
Tarif avec ou sans engagement	**9,99€/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 être 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 1/24ème de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

	Frais de résiliation	
	Résiliation entre 0 et 12ème mois	**Résiliation entre 13ème et 24ème 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 12ème mois + 20 % des sommes dues du 13ème au 24ème mois	20 % des sommes dues jusqu'à l'échéance contractuelle
Pour motifs légitimes (voir CGV)	Aucun frais	Aucun frais

La résiliation des options n'entraine pas la résiliation de l'abonnement principal, à contrario la résiliation de l'abonnement entraine 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.