

Date : 07/2026

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

L'offre **BOX 4G/5G PLUS** est un service d'accès à Internet fixe par l'intermédiaire du réseau mobile 4G ou 5G de SFR Mayotte. L'offre est réservée à toute personne physique majeure, domiciliée à **Mayotte**. Une seule souscription est possible par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), sous réserve d'éligibilité technique, géographique et de couverture 4G ou 5G de l'adresse du client.

Box	4G/5G	
Réseau (selon éligibilité de l'adresse de souscription)	4G	5G
Internet (data)	300Go puis débit réduit au-delà	Illimité
TV	Accès via l'application SFR TV (+ de 70 chaînes TV)	

Le service est exclusivement réservé à un usage strictement personnel et privé. En cas d'usage illimité (5G) continu et fortement consommateur de bande passante (de type peer to peer ou téléchargement), de nature à saturer le réseau sur une zone donnée et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, le client sera notifié par SMS ou e-mail de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client pourra voir son débit réduit jusqu'à la prochaine facturation.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Sous réserve d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site sfr.yt). Sous réserve de disposer d'un équipement compatible, les débits affichés dépendent des zones de configuration réseau et de la potentielle agrégation de bandes de fréquences.

Réseau	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
4G	Jusqu'à 300 Mbits/s	Jusqu'à 78 Mbits/s
5G	Jusqu'à 2,2 Gbits/s	Jusqu'à 219 Mbits/s

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).

Contact et voies de recours

- **Le Service Client** est disponible par téléphone au  (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** : Par courrier à 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

	SFR BOX 4G/5G PLUS
Prix de l'offre	49,99€HT /mois
Equipements	Modem 4G/5G et carte SIM inclus
Achat de la Box	79€ à régler le jour de la souscription
Engagement	Sans engagement

Frais d'activation : Pas de frais d'activation ou d'installation

Frais de résiliation : Frais de résiliation de 45€. Exonération des frais lorsque le client change son offre Box 4G/5G pour une souscription à une offre fibre SFR.

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

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement et renouvellement :

L'offre est 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).

La résiliation des options n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, a 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  (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.)

Autres informations utiles

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