

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 majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à **La Réunion**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à la fibre.

L'offre **SFR FIBRE 8** 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.
- **Le raccordement Fibre** pour les clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé).

Les offres **SFR FIBRE SMART 8** et **SFR FIBRE PREMIUM 8** 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 FIBRE PREMIUM 8) Réunion, Mayotte, DOM, Métropole et autres destinations internationales.
- **Le raccordement Fibre** pour les clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé).
- **La Télévision** permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 90 chaînes de la 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).
 - **Image et Son Cinéma** : 4K HDR avec équipements compatibles Dolby Vision et Dolby Atmos
 - **Assistant Vocal** : « OK SFR ».

* 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

Débit internet théorique disponible	SFR FIBRE 8 / SFR FIBRE SMART 8	SR FIBRE PREMIUM 8
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés (soit jusqu'à 1 Gb/s maximum en débit descendant par équipement)
Débit montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/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 FIBRE 8	SFR FIBRE SMART 8	SFR FIBRE PREMIUM 8
	34€/mois	49€/mois	59€/mois

- **Location de la Box** : inclus dans le prix.
- **Frais de raccordement SFR FIBRE 8 / SFR FIBRE SMART 8** : offerts
- **Frais de résiliation** : non facturés. **Détails des autres tarifs dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) et sur le Guide des Tarifs (GDT) sur sfr.re rubrique « Tarifs et conditions ».**

Durée, renouvellement et résiliation

Durée et renouvellement

Les offres SFR FIBRE 8, SFR FIBRE SMART 8 et SFR FIBRE PREMIUM 8 sont souscrites pour une durée indéterminée, sans engagement minimal.

Résiliation

La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR (voir adresse ci-dessus) ou directement sur le site sfr.re rubrique « Résiliation » moyennant un préavis de 10 jours.

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 199€ pour le Décodeur SFR Box 8 TV et 149€ pour le modem SFR Box 8.

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 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 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, 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.re/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.