



COVID-19 : SFR Réunion accompagne ses clients Mobile et Fixe

Dans le contexte de crise sanitaire actuelle, communiquer, rester en lien avec ses proches, réorganiser sa manière de travailler ou encore se divertir deviennent des nécessités.

SFR Réunion met tout en œuvre dans ses actions quotidiennes pour faire face aux impératifs et à l'évolution des usages induits par cette situation inédite et tient à assurer ses clients particuliers comme professionnels de son total engagement pour assurer la continuité de service et un accès de qualité aux services numériques.

Les équipes techniques sont pleinement mobilisées pour garantir la qualité des télécommunications et la stabilité des réseaux, ainsi que celles du service clients pour répondre au mieux aux attentes des clients.

Pour tous les clients MOBILE :

10Go supplémentaires offerts à tous les clients SFR Réunion disposant d'un forfait mobile avec Internet :

Dès ce vendredi 3 avril, pour accompagner l'évolution des usages numériques dans la période actuelle, soutenir les écoliers, collégiens, lycéens, étudiants et par solidarité nationale, SFR Réunion offre à tous ses clients SFR et REDbySFR, détenteurs d'un forfait mobile avec Internet, la possibilité de bénéficier **gratuitement de 10 Gigas d'internet en plus** valables pendant 1 mois, soit jusqu'au 2 mai 2020.

L'activation s'effectuera automatiquement et gratuitement, sans aucune démarche à effectuer, à la fois pour les particuliers et pour les professionnels.

Pour tous les clients FIXE :

Le bouquet TV SFR Ciné/Séries offert pendant 1 mois :

Depuis le 23 mars, l'ensemble des abonnés aux offres Box de SFR bénéficient, pour une durée d'un mois à compter de l'activation, du bouquet SFR Ciné/Séries composé des chaînes ALTICE STUDIO et ACTION et de l'accès en illimité à l'intégralité de l'offre VOD SFR PLAY en streaming et en replay.

Comment rester en contact avec SFR Réunion ?

SFR Réunion suit de très près l'évolution de la situation et alimente régulièrement sa page dédiée « Covid-19 » consultable sur le site internet www.sfr.re pour informer ses clients.

Dans ce contexte particulier et conformément aux directives des autorités, les espaces SFR Réunion sont actuellement fermés pour assurer la sécurité des salariés et jusqu'à nouvel ordre.

Tous les réunionnais, qu'ils soient clients SFR ou non, peuvent acheter leur téléphone mobile (téléphone seul/nu ou téléphone avec offre) sur la Boutique en Ligne accessible 24h/24 sur SFR.RE.

La livraison à domicile est gratuite et assurée par Chronopost.

Concernant le Service Client, et pour une meilleure prise en charge des demandes, **SFR Réunion invite ses clients à privilégier les contacts par mail** à l'adresse boxdesfr@srr.fr pour les clients Fixe et à l'adresse scclient@srr.fr pour les clients Mobile.

Pour éviter tout déplacement :

Des actes simples, comme le réajustement d'offre, sont accessibles en toute autonomie

- depuis le site internet www.sfr.re, « Espace Client » pour les clients SFR
- depuis le site internet www.sfrbusiness.re, « Espace Client » pour les clients SFR Business
- depuis le site internet www.redbysfr.re, « Se Connecter » pour les clients REDbySFR

Une ligne SFR peut être rechargée par Carte Bancaire, depuis le site www.sfr.re, ou via le 950 (appel gratuit depuis un mobile SFR).

SFR Réunion reste à votre écoute sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) et par Chat pour les clients REDbySFR Réunion.

En cas d'urgence, SFR reste présent pour ses clients :

En cas de perte/vol de votre carte SIM ou carte SIM défectueuse :

Envoyer un mail à scclient@srr.fr en précisant l'objet «CHGT CSIM - Nom, Prénom, N° d'appel».

Pour un changement de carte SIM il sera nécessaire de nous envoyer systématiquement une copie de pièce d'identité.

Si la BOX SFR est hors service ou ne s'allume pas :

Envoyer un mail à la boîte boxdesfr@srr.fr en précisant l'objet «SAV BOX - Nom, Prénom, N° d'appel»



À propos de SFR Réunion - www.sfr.re

En s'appuyant sur l'expertise du groupe SFR, SFR Réunion mène un plan de déploiement ambitieux et entend affirmer sa position d'opérateur innovant sur la Réunion et Mayotte, alliant qualité de service et innovation sur l'ensemble des technologies Très Haut Débit.

A propos d'Altice France - alticefrance.com

Altice France est le premier acteur de la convergence entre télécoms et médias en France. A travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France est un acteur incontournable des télécoms au service de 22 millions de clients. Doté d'un réseau en Fibre optique (FTTH / FTTB) de 15,6 millions de prises éligibles, SFR couvre également 99 % de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Altice France est également un groupe médias de premier plan avec 17 chaînes de télévision, 2 radios, des titres de presse, autour de marques emblématiques telles que BFM, RMC, Libération ou encore L'Express. Que ce soit à travers son kiosque numérique, son portefeuille de droits sportifs, la production, le financement ou l'achat de contenus originaux et exclusifs, Altice France invente de nouveaux modèles d'édition et de distribution ouverts à tous.

En 2019, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 10,8 milliards d'euros.

Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)

Contact presse : presse@alticefrance.com