

# Fiche d'information standardisée

## Forfait Excellence 4G

Mise à jour 1<sup>er</sup> janvier 2023

### Nom et Nature de l'offre

#### Forfait EXCELLENCE 4G : appels, SMS, MMS, Internet.

Forfait permettant l'usage des services inclus dans votre abonnement dans les conditions indiquées ci-dessous. Au-delà, facturation en hors forfait. Voir le guide des tarifs disponible sur sfr.re.

### Conditions d'éligibilité

Offre réservée à toute personne physique majeure domiciliée à **La Réunion**, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.

### Tarifs Euros TTC

### Descriptif et Prix de l'offre

Forfait EXCELLENCE 4G	
<b>PRIX</b>	<b>59.99€/mois</b>
<b>Appels depuis et vers</b> les mobiles et fixes de La Réunion, de la Métropole, des DOM* et de la Zone Europe**	Illimités <sup>(1)</sup>
<b>SMS depuis et vers</b> les opérateurs de La Réunion, de la Métropole, des DOM* et de la Zone Europe **	Illimités <sup>(2)</sup>
<b>MMS depuis La Réunion</b> vers tous les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte	Illimités <sup>(2)</sup>
<b>Internet</b> depuis La Réunion, la Métropole, les DOM* et la Zone Europe**	120 Go <sup>(3)</sup> Puis débit réduit
Communication hors-forfait	
<b>Appels vers l'International</b> (hors Réunion, Zone Europe** et DOM*)	0,58€ /min <sup>(4)</sup>
<b>SMS vers l'International</b> (hors Réunion, Zone Europe** et DOM*)	0,15€ /SMS <sup>(4)</sup>

En dehors des usages indiqués ci-dessus, des tarifs et des conditions spécifiques s'appliquent. Voir le guide des tarifs disponible sur sfr.re.

### Durée d'engagement

Offre proposée avec engagement 24 mois ou sans engagement.

### Description des services annexes

#### Inclus dans votre offre :

- Messagerie personnalisable, Consultation du répondeur, Renvoi d'appel ;
- Facture sur internet : le client peut demander sa facture sur support papier ou dématérialisé ;
- Mode Modem : fonction permettant le partage de connexion ;
- Double Appel, présentation du numéro ;
- SFR Monde (paramétrage permettant d'émettre et de recevoir des appels depuis l'étranger) ;
- Info Conso au 950 (gratuit avec une ligne SFR Réunion) ;
- Accès au programme de fidélité Carré Rouge ;
- Accès aux offres SFR Le Club.

#### Gratuit, à la demande :

Liste Ivoire (non affichage de votre numéro lors des appels voix).

### Avantage dédié

Service accessible :  
SFR TV 8 \*\*\* : accès à plus de 20 chaînes TV après téléchargement de l'application dédiée.

### Décompte des communications incluses

Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde pour les appels depuis et vers la Réunion, la Métropole, les DOM\* et la Zone Europe\*\*.  
Facturation par paliers de 30 secondes au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible pour les appels vers l'International.  
En dehors de ces usages, voir le guide des tarifs disponible sur sfr.re.

### Caractéristiques d'Internet mobile

Depuis La Réunion, la Métropole, les DOM\* et la Zone Europe\*\* : 120 Go inclus par mois. Une fois le seuil atteint, l'accès à Internet mobile est en débit réduit à 128 kbit/s jusqu'au mois d'abonnement suivant. Le crédit Internet mensuel non consommé en fin de période n'est pas reportable. Décompte au Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko.

**Utilisation de votre forfait en Métropole, DOM et Zone Europe**

Usage VOIX/SMS/MMS/Internet depuis la Métropole, les DOM\* et la Zone Europe\*\*, sous réserve d'un « usage raisonnable » conformément à la réglementation européenne :

Une utilisation majoritaire ou exclusive de votre forfait depuis la Zone Europe\*\*, la Métropole et les DOM\* entraînera la facturation de frais supplémentaires sur vos usages. Sur une période de 4 mois consécutifs, les 2 règles suivantes devront être respectées : (1) - Vos usages (appels émis ou reçus, SMS/MMS, internet mobile) depuis la Zone Europe\*\*, la Métropole et les DOM\* sont inférieurs à vos usages depuis La Réunion et l'international (hors Zone Europe\*\* / Métropole / DOM\*) ET (2) - Vos jours de présence au sein de la Zone Europe\*\*, la Métropole et les DOM\* sont inférieurs à vos jours de présence à La Réunion et à l'international (hors Zone Europe\*\* / Métropole / DOM\*). Si aucune de ces 2 règles n'est respectée sur une période de 4 mois consécutifs, le ou les futurs usages depuis la Zone Europe\*\*, la Métropole et les DOM\* identifiés comme non raisonnables seront facturés de frais supplémentaires. Vous recevrez un SMS d'avertissement deux semaines avant le début de la facturation de frais supplémentaires du ou des usage(s) concerné(s). Au terme de ces deux semaines : - Vous respectez au moins l'une des deux règles ci-dessus en moyenne sur les quatre derniers mois. L'utilisation de votre forfait redevenant « raisonnable », vous ne serez pas facturé de frais supplémentaires. - Vous ne respectez toujours aucune des deux règles ci-dessus en moyenne sur les quatre derniers mois, l'usage ou les usages concernés n'étant toujours pas « raisonnables », vous serez facturé de frais supplémentaires pour vos futurs usages depuis la Zone Europe\*\*, la Métropole et les DOM\* comme décrit ci-dessous :

- Appels sortants : 0,0238€ TTC/minute
- Appels entrants : 0,0078€ TTC /minute
- SMS Sortant : 0,0043€ TTC / SMS
- MMS sortant : 0,0019€ TTC/MMS
- Internet : 0,0019€ TTC/Mo

**Dépôt de garantie**

SFR se réserve le droit de demander à tout moment un dépôt de garantie pouvant aller jusqu'à 760€ en cas d'impayés sur d'autres produits et/ou offres commercialisés par SFR, et/ou en cas de signalement positif au GIE Preventel. Toute somme versée au titre du dépôt de garantie ne constitue pas des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et n'est pas productive d'intérêts.

**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 est 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.

**Durée, renouvellement et résiliation**

	Frais de résiliation	
	Résiliation entre 0 et 12 <sup>ème</sup> mois	Résiliation entre 13 <sup>ème</sup> et 24 <sup>ème</sup> mois
<b>Sans engagement</b>	Aucun frais	Aucun frais
<b>Engagement 12 mois avec terminal</b>	Mois restant dus jusqu'à l'échéance contractuelle	Aucun frais
<b>Engagement 24 mois avec terminal</b>	Mois restant dus jusqu'au 12 <sup>ème</sup> mois + 20 % des sommes dues du 13 <sup>ème</sup> au 24 <sup>ème</sup> mois	20 % des sommes dues jusqu'à l'échéance contractuelle
<b>Pour motifs légitimes (voir CGV)</b>	Aucun frais	Aucun frais

La résiliation des options n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, à contrario la résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation des options. Voir les conditions générales d'abonnement disponibles en points de vente et sur le site [www.sfr.re](http://www.sfr.re).

**Consommation abusive**

Afin de permettre à tous les clients de SFR d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel. SFR se réserve le droit de facturer (et le cas échéant de résilier le contrat) toute consommation abusive et non autorisée y compris dans la catégorie illimitée sauf preuve du contraire apportée par le client :

- Appels sortants : 0,0238€ TTC/minute
- SMS Sortant : 0,0043€ TTC/ SMS
- MMS sortant : 0,0019€ TTC/ MMS

Sont considérées comme abusives les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS, MMS) émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et/ou au-delà de 3h d'appel consécutif et/ou pour un nombre supérieur à 5000 SMS/MMS.

**Caractéristiques Techniques/ Equipements**

Depuis La Réunion : 2G/3G/3G+/4G/4G+ avec un terminal et carte SIM compatibles (voir cartes de couverture sur [www.sfr.re](http://www.sfr.re)).  
Depuis la Métropole, les DOM\*, la Zone Europe\*\* et l'International : selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs partenaires.

**Service Client**

Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 21h au  depuis votre mobile SFR (appel et service gratuit) ou au +262 262 43 20 00 (appel gratuit depuis la Métropole, les DOM\* et la zone Europe\*\*).

(1) Appels interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage privé non abusif. Durée maximum de 3 heures consécutives avec coupure au-delà. Limité à 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international, appels depuis boîtiers radio et appels depuis et vers les plateformes téléphoniques. SRR se réserve le droit de facturer toute communication qui ne respecterait pas ces dispositions et le cas échéant, de résilier la ligne. Pour plus d'information, voir les conditions générales d'abonnement.

(2) SMS/MMS interpersonnels illimités dans le cadre d'un usage privé non abusif. Est considéré comme abusif un nombre de SMS/MMS envoyés supérieur à 5000. Hors SMS/MMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.

(3) Connexions Internet effectuées depuis La Réunion : Débit théorique maximum descendant jusqu'à 14,4 Mbit/s en 3G, 42 Mbit/s en 3G+, 196 Mbit/s en 4G et 343 Mbit/s en 4G+. Sous réserve d'être en zone de couverture et d'être équipé d'un terminal et d'une carte SIM compatibles. Les débits affichés peuvent être affectés du fait d'obstacles, du nombre d'utilisateurs connectés simultanément et partageant la cellule et du lieu d'utilisation.

Connexions Internet effectuées depuis la Métropole, les DOM\* et la zone Europe\*\* : Internet accessible en roaming selon les accords avec les opérateurs tiers, dans la limite des zones de couverture, des technologies disponibles et avec un terminal compatible.

Au-delà des 120 Go/mois, débit réduit à 128 Kbit/s jusqu'à la prochaine date de facturation pour une connexion Internet effectuée depuis La Réunion, la Métropole, les DOM\* et la Zone Europe\*\*

(4) Appels/SMS vers des destinations fixes et mobiles hors Réunion, Métropole, DOM\*, Zone Europe\*\*, hors numéros et SMS surtaxés internationaux et numéros satellite.

\* DOM : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon.

\*\* Liste des pays de la zone Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

\*\*\*SFR TV 8 : option mensuelle sans engagement au tarif de 1,99€/mois pour le forfait INITIAL 4G bloqué et non bloqué. Tout mois entamé reste du. Inclus dans les forfaits SERENITE 4G, INTENSE 4G, ABSOLU 4G, EXCELLENCE 4G. Sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV 8 disponible sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android). L'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Liste des chaînes susceptibles d'évolution.