



# OFFRE Box de SFR FAMILLE

INTERNET + TELEPHONE+TV

Mise à jour le 1<sup>er</sup> Mars 2018

Nom et nature de l'offre		Box de SFR FAMILLE : INTERNET + TELEPHONE + TV	
Sous conditions d'éligibilité		Offre proposée en zone dégroupée, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Pour tester l'éligibilité de votre ligne, rendez-vous sur <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> ou appelez le <b>02 62 19 00 19</b> (coût d'un appel local).	
Prix mensuel de l'offre (Hors Promotion)		42,99€ <sup>TTC</sup> /mois (location du modem incluse)	
Équipements	Modem wifi	Modem indispensable pour la connexion au service, en location à <b>3€<sup>TTC</sup>/mois</b> , disponible également à la vente (150€ TTC). En cas de restitution incomplète de la box et/ou endommagée, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 60€ (21€ / accessoire manquant).	
	Décodeur TV HD avec PVR inclus	Décodeur indispensable pour la réception des chaînes TV, mis à disposition gratuitement pour toute souscription à l'offre Box de SFR Famille sous réserve d'éligibilité technique de la ligne. Enregistreur jusqu'à 120 Go (soit environ 180h d'enregistrement en qualité standard ou 75h en HD). En cas de restitution incomplète du décodeur TV HD et/ou endommagé, ou en cas de non restitution, facturation d'une somme forfaitaire maximum de 150 € (21€/accessoire manquant).	
Durée d'engagement		12 mois**	
Frais de mise en service		49€ TTC – en cas de déplacement d'un technicien de l'opérateur historique pour l'installation, des frais pourront être facturés par ce dernier au client	
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès		2 à 4 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture effective de l'accès	
Conditions de résiliation à l'initiative du client		Envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception (LRAR) de demande de résiliation à l'adresse du Service Client SFR La résiliation sera effective <b>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation (LRAR)</b> . Frais techniques de fermeture de l'accès ADSL/VDSL : 45 € TTC En cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client est facturé des mois restant dûs (cf. article 13 des CGA).	
Débit estimé en réception (IP*)	<u>En zone non dégroupée :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>ADSL* : le débit descendant théorique maximum est de 8 Mb/s, débit descendant en général compris entre 1 Mb/s et 8 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512 Kb/s. Débit montant atteignable en général inférieur à 1Mb/s.</li></ul>		
	<u>En zone dégroupée :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Pour l'ADSL* : le débit descendant théorique maximum est de 20 Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Le débit descendant atteignable est en général compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s. Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s. Le débit montant est en général inférieur à 1 Mb/s.</b></li><li>Pour le VDSL* : le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. <b>Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km)</b> et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit descendant minimum garanti de 512Kb/s.</li></ul>		
Communications Téléphonique incluses		Appels illimités vers les postes fixes et mobiles de la Réunion et de la métropole + de 100 autres destinations internationales fixes(1), depuis un téléphone fixe branché sur la box, hors numéros courts et surtaxés et dans la limite d'un usage non abusif et/ou frauduleux. Portabilité du numéro selon faisabilité technique.	
Caractéristiques techniques/équipements		Technologie <b>ADSL*/ADSL2*/ VDSL2*</b> . Modem indispensable à la connexion.	
Services, chaînes ou bouquets TV inclus		+ de 90 chaînes <sup>(2)</sup> TV dont 35 HD sous réserve d'équipements TV compatibles, d'un débit supérieur à 3,5 Mb/s. Réception des chaînes en HD avec un débit minimal de 7,5 Mb/s. Des services interactifs et des fonctions de Media Center inclus.	
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants		+ de 35 chaînes en option <sup>(3)</sup> : <ul style="list-style-type: none"><li>Le bouquet beIN Sports à 12,90€/mois.</li><li>Le bouquet OCS à 12€/mois.</li><li>Le bouquet Cinéma à 9,90€/mois.</li><li>Le bouquet X-périence à 6,90€/mois.</li><li>Le bouquet Full X-périence à 15,90€/mois.</li><li>Le bouquet Homme-X à 14,90€/mois.</li><li>Le bouquet Grande Muraille à 6,90€/mois.</li><li>L'option Ma 2ème TV à 7€/mois.</li></ul>	
Services Clients	Assistance Commerciale : du lundi au samedi de 8h à 21h	10 97	Service & appel gratuits
	Assistance Technique : du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 20h  Assistance en ligne : <a href="http://www.sfr.re">www.sfr.re</a> (rubrique Assistance)	10 97	Service & appel gratuits

(1) **Liste des destinations fixes** (liste susceptible d'évolution) : Alaska, Allemagne, Angola, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Botswana, Brunei, Bulgarie, Burundi, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Croatie, Danemark, Érythrée, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gambie, Gibraltar, Grèce, Groenland, Guadeloupe, Guatemala, Guyane Française, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Féroces, Îles Marianne, Îles vierges américaines, Îles vierges britanniques, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Maroc, Martinique, Mauritanie, Mayotte, Moldavie, Monténégro, Mozambique, Niger, Nigéria, Norvège, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Porto Rico, Portugal, Qatar, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Ukraine.

(2) **Chaînes incluses** (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : Réunion Première, ANTENNE REUNION, TELE KREOL, France 2, France 3, France 4, France 5, France O, France 24 FR, ARTE, Mayotte Première, Kwezi TV, KANALAUSTRAAL TV, TF1, CANAL+ en clair, M6, C8, W9, TMC, TFX, NRJ12, NUMERO 23, Chérie 25, 6TER, RTL9, TEVA, TF1 Séries Films, Paris Première, TV BREIZH, TV5 MONDE, LCI, CNEWS, LCP, CCTV-F, France 24 ENG, CNN, AL JAZEERA, BBC WORLD NEWS, SFR TV, Eurosport 1, Eurosport 2, Équidia Live, AB MOTEURS, Girondins TV, GOLF CHANNEL, BOING, Cartoon Network, Toonami, Nickelodeon JUNIOR, Nickelodeon, Nickelodeon 4 TEEN, BOOMERANG, Disney Channel, GULLI, BABY TV, Mangas, Lucky Jack, GONG MAX, Ma Chaîne Étudiante, L'Énorme TV, NO LIFE, GINX TV, My Cuisine, AB1, MCM, MEN'S UP TV, TCM, ACTION, Ciné FX, Ciné POLAR, MTV Hits, Trace Urban, BBLK CLASSIC, NRJ Hits, M6 Music, Noot TV, CSTAR, MCM TOP, Virgin Radio TV, Mezzo, RMC DECOUVERTE, USHUAIA TV, Sciences & Vie, Animaux, Chasse et Pêche, KTO TV, TREK TV, Toute l'Histoire, Histoire, FASHION TV, LUXE TV, Best Of Shopping, M6 Boutique & CO.

(3) **Chaînes optionnelles** (liste des chaînes susceptible d'évoluer) : **Bouquet beIN Sports** : beIN Sports 1/beIN Sports 1 HD, beIN Sports 2/beIN Sports 2 HD, beIN Sports Max 3/beIN Sports Max 3 HD, beIN Sports Max 4/beIN Sports Max 4 HD, beIN Sports Max 5/beIN Sports Max 5 HD, beIN Sports Max 6/beIN Sports Max 6 HD, beIN Sports Max 7/beIN Sports Max 7 HD, beIN Sports Max 8/beIN Sports Max 8 HD, beIN Sports Max 9/beIN Sports Max 9 HD, beIN Sports Max 10/beIN Sports Max 10 HD. **Bouquet Cinéma** : Ciné+ Premier, Ciné+ Frisson, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Club, Ciné+ Classic. **Bouquet OCS** : OCS Max, OCS City, OCS Choc, OCS Géants. **Bouquet X-périence** : Dorcel TV/Dorcel TV HD, Hustler TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Full X-périence** : Dorcel TV, Dorcel XXX, Colmax, XXL, Hustler TV, Private TV, Dorcel J-1, Blue Hustler. **Bouquet Homme-X** : Pink TV, Man-X. **Bouquet Grande Muraille** : Beijing TV, Guangdong TV, China Movie, Hunan Satellite TV, Phoenix Chinese, Shanghai Dragon TV, CCTV-4, CCTV Divertissement.

\*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line - \*ADSL2 : Asymmetric Digital Subscriber Line 2 - \*VDSL : Very High bit rate Digital Subscriber Line - \*VDSL2 : Very High bit rate Digital Subscriber Line - \*IP : Internet Protocol

\*\* Le service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de 12 mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre.