

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 La Carte 100% Réunion est une offre prépayée réservée à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à **La Réunion**.

Elle inclut les services suivants :

- 5€ de crédit de communication offert à l'activation de la ligne valable 1 mois.
- Appels illimités vers les mobiles de La Réunion le week-end de vendredi 18h00 au dimanche 23h59.

Des options de transferts de crédit sont également disponibles :

OPTIONS ILLIMITES	DUREE DE VALIDITE	SERVICES
Appels, SMS illimités* & 2 Go	Jusqu'à 3 jours	Accès aux appels et SMS illimités depuis La Réunion et vers les mobiles et fixes La Réunion, Mayotte et Métropole et accès à Internet depuis La Réunion (2 Go puis bloqués).
Appels, SMS illimités* & 3 Go	Jusqu'à 30 jours	Accès aux appels et SMS illimités depuis La Réunion et vers les mobiles et fixes La Réunion, Mayotte et Métropole et accès à Internet depuis La Réunion (3 Go puis bloqués).
Appels illimités*	Jusqu'à 7 jours	Accès aux appels illimités depuis La Réunion et vers les mobiles et fixes La Réunion, Mayotte et Métropole.
OPTIONS INTERNET	DUREE DE VALIDITE	SERVICES
Internet 5 Go	Jusqu'à 5 jours	Accès à Internet depuis La Réunion (5 Go puis bloqués)
Internet 1 Go	Jusqu'à 1 jour	Accès à Internet depuis La Réunion (1 Go puis bloqué)

* **Appels/SMS illimités** : hors numéros/SMS surtaxés, numéros Satellite, numéros internationaux, roaming international, et émis via automates ou par un dispositif automatique d'envoi.

Toute consommation en appels/SMS est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. Sont considérées comme abusives les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS) émises vers plus de 100 correspondants différents par mois, de 3h de communications continues pour un appel et/ou pour un nombre supérieur à 5000 SMS/mois.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site sfr.re).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
4G+	Jusqu'à 935 Mbits/s	Jusqu'à 118 Mbits/s
4G	Jusqu'à 196 Mbits/s	Jusqu'à 69 Mbits/s
3G+	Jusqu'à 42 Mbits/s	Jusqu'à 5,8 Mbits/s
3G	Jusqu'à 14,4 Mbits/s	Jusqu'à 2 Mbits/s

Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible par téléphone au  (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,

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 TTC selon le taux de TVA

- **Prix de la puce (Carte SIM) : 10€**
- **Tarifs des communications prépayées à La Réunion :**

	100% REUNION
Appels depuis et vers les fixes et mobiles Réunion, Mayotte, Métropole	0,29€/min
Appels depuis et vers les fixes et mobiles Europe & DOM**	0,19€/min
Appels vers fixes et mobiles Madagascar	0,90€/min
Appels vers les fixes et mobiles Comores	0,59€/min
SMS depuis et vers les fixes et mobiles Réunion, Mayotte, Métropole	0,10€/sms
SMS depuis et vers les fixes et mobiles Europe & DOM**	0,06€/sms
Mode de décompte des communications	A la seconde dès la première seconde

** Liste des pays de la Zone Europe : Acores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse. DOM : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy.

- **Tarifs des options disponibles :**

OPTIONS	PRIX (à déduire du crédit de communication)
Appels, SMS illimités* & 2 Go (bloqués)	3€
Appels, SMS illimités* & 3 Go (bloqués)	9€
Appels illimités*	10€
Internet 5 Go (bloqués)	5€
Internet 1 Go (bloqués)	1€

- **Tarifs des recharges :**

Prix de vente et crédit inclus	Validité en émission	Validité en réception	Bonus
5€	15 jours	6 mois	-
10€	1 mois	6 mois	-
20€	2 mois	6 mois	-
40€	2 mois	6 mois	5€ offerts
80€	6 mois	12 mois	10€ offerts

- Le crédit (en €) rechargé est valable pour appeler et envoyer des SMS.
- En cas de plusieurs rechargements successifs, la date de validité la plus avantageuse s'applique, entre la date de validité d'origine et la nouvelle date de validité de la dernière recharge utilisée.
- Vos crédits rechargés (hors crédit bonus) sont supprimés lorsqu'ils arrivent en fin de validité.

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

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement et renouvellement :

L'offre prépayée 100% REUNION est disponible sans durée minimale d'engagement.

La carte SIM est activée après insertion dans le terminal du client et émission d'un appel ou d'un SMS. La

carte SIM doit être activée dans un délai maximum de 12 mois après son acquisition. Toute carte achetée mais non activée après cette période de 12 mois sera automatiquement désactivée et ne pourra plus accéder au réseau SFR.

Résiliation

La carte SIM demeure active à la condition que le client recharge son compte prépayé et reçoit ou émet des appels. Si pendant une période de 6 mois, aucun rechargement ou aucun acte en émission ou réception n'est effectué, la carte SIM du client est résiliée.

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.)

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, de trois heures de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h et samedi de 8h30 à 13h (heure métropole). Hors dimanche et 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.