

Date : 12 septembre 2025

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

Ces forfaits mobile sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la Consommation, domiciliée à **La Réunion**. L'offre est déclinée sans engagement ou avec engagement 24 mois. Ils incluent les services suivants :

	Primo 5G		Initial 5G		Intense 5G	Absolu 5G	Excellence 5G
Type de forfait	Forfait bloqué	Forfait non bloqué	Forfait bloqué	Forfait non bloqué	Forfait non bloqué		
Appels	Illimités 24H/24* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**						
SMS	Illimités 24H/24* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**						
Internet	5 Go bloqué	5 Go puis débit réduit	50 Go bloqués	50 Go puis débit réduit	80 Go puis débit réduit	150 Go puis débit réduit	250 Go puis débit réduit

Les spécificités des offres mobiles :

- Appels illimités : hors numéros surtaxés et courts.
- SMS illimités : Hors SMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet depuis La Réunion, les DOM et l'Europe.

* 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 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 3h de communications continues pour un appel et/ou un nombre de SMS envoyés supérieur à 5000.

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).

** DOM, Métropole, Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

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 »
5G	Jusqu'à 2 200 Mbits/s	Jusqu'à 219 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 961 Mbits/s	Jusqu'à 142 Mbits/s
4G	Jusqu'à 313 Mbits/s	Jusqu'à 78 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 Client** est disponible par téléphone au  (appel et service gratuit) ou par courrier 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.

Prix

	Primo 5G	Primo 5G bloqué	Initial 5G	Initial 5G bloqué	Intense 5G	Absolu 5G	Excellence 5G
Type de forfait	Forfait non bloqué	Forfait bloqué	Forfait non bloqué	Forfait bloqué	Forfaits non bloqués		
Tarif TTC/mois avec ou sans engagement	9,99 €	10,99 €	24,99 €	25,99 €	34,99 €	49,99 €	64,99 €

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 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 1/24^{ème} de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

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

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 faisant une demande au Service Client via le chat ou votre RED LAB ou par mail à assistancered@srr.fr, 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.