

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

Les forfaits SIM bloqués sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à **Mayotte**. Les offres sont déclinées sans engagement et incluent les services suivants :

	Forfait SIM 10Go	Forfait SIM 50Go
Type de forfait	Forfait bloqué	
Appels	Jusqu'à 5h d'appels depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**	Illimités* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**
SMS	Illimités* depuis et vers les DOM, la Métropole et l'Europe**	
MMS	Illimités* depuis Mayotte vers les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte	
Internet	10 Go puis débit réduit	50 Go puis débit réduit

Les spécificités des offres mobiles :

- Les 5h d'appels inclus dans le forfait SIM 10Go correspondent à un crédit de communication mensuel de 12,99€. Facturation des appels à la seconde dès la première seconde pour les appels depuis et vers Mayotte, la Métropole, les DOM et la Zone Europe**. Hors numéros surtaxés, numéros satellite, numéros internationaux, roaming international.
- Appels illimités : hors numéros surtaxés et courts.
- SMS/MMS : Hors SMS/MMS surtaxés et vers numéros satellite, SMS/MMS émis via automates et/ou dispositif automatique d'envoi.
- Internet depuis Mayotte, la Métropole, l'Europe** et les DOM.

* Toute consommation en appels/SMS/MMS 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, MMS) émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation, et/ou plus de 5000 SMS/MMS, et de 3h de communications continues pour un appel.

** 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.

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.yt).

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 Client** est disponible par téléphone au **904** (appel et service gratuit) ou à l'adresse suivante : SFR Service Client La Poste Mobile - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9,

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).

- **Le Service Consommateurs** : SFR Service Consommateurs La Poste Mobile - 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

Tarif HT par mois avec ou sans engagement.

	Forfait SIM	Forfait SIM 50Go
Type de forfait	Forfait bloqué	
Tarif	12,99€	19,99€

Forfaits SIM Bloqués La Poste Mobile soumis à l'achat préalable d'une carte SIM à 9,90€ TTC.

Détails des autres tarifs disponibles dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) sur lapostemobilre.yt rubrique « Conditions et tarifs ».

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement :

L'abonnement à un Forfait SIM La Poste Mobile est un contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale.

Résiliation

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client (voir conditions générales de vente). La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception de votre lettre de résiliation. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

SFR Mayotte, en partenariat avec RogerVoice, permet 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 le samedi de 8h30 à 13h (heure métropole et hors dimanche et jours fériés).

Plus d'informations sur le site : <http://www.sfr.yt/handicap>, dans la rubrique SFR Handicap

SFR Mayotte 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 Mayotte au **904** (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 <http://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).

Autres informations utiles

- Les CGV, le Récapitulatif Contractuel et la Fiche d'Information Standardisée (FIS) forment le contrat de services.