

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 Prépayée** est réservée à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée à **La Réunion**. L'offre Carte Prépayée est une offre prépayée rechargeable, sans engagement ni abonnement. Elle permet de bénéficier de services de communications électroniques pendant la durée de validité de la recharge en cours. Elle comprend les services suivants :

La Carte Prépayée	
Appels	depuis La Réunion et vers les fixes et mobiles Réunion, Métropole et Mayotte
SMS	depuis La Réunion et vers les mobiles Réunion, Métropole et Mayotte
MMS (texte et multimédia)	vers La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte
Internet	Coût d'une connexion data par paliers de 10Ko

Le kit d'accès Prépayé comprend : 1 carte SIM + 1 numéro + 5€ de crédit de communication inclus à l'activation de la ligne et valable 1 mois + 5€ de crédit de communication offerts au premier rechargement effectué dans un délai de 1 mois à compter de l'activation, validité fonction de celle du coupon rechargé + 10€ de crédit de communication offerts à la réception du formulaire d'identification acheteur, valable un mois.

Le Pack Prépayé comprend en plus du kit, un mobile.

Retrouvez la liste des Packs Prépayés disponibles et leurs caractéristiques en bureaux de poste.


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 »
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 La Poste Mobile - 21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 St Denis Cedex 9,
- **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,

Prix

- **Prix du kit d'accès La Carte Prépayée La Poste Mobile : 15€ TTC.**

La Carte Prépayée	
Appels	0,15€/min depuis La Réunion et vers les fixes et mobiles Réunion, métropole et Mayotte
SMS	0,05€/min depuis La Réunion et vers les mobiles Réunion, métropole et Mayotte
MMS	0,15€/MMS Texte et 0,45€/MMS Multimédia vers les opérateurs de La Réunion, SFR Métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte

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).

Internet	0,05€/Mo Coût d'une connexion data par paliers de 10Ko
----------	--

- Les recharges classiques sont compatibles avec les offres La Carte.

Prix de vente et crédit inclus	Validité en émission	Validité en réception	Bonus
3€	7 jours	6 mois	-
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, envoyer des SMS/MMS et faire de la Data.
- 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) ne sont pas supprimés lorsqu'ils arrivent en fin de validité et se reportent au rechargement suivant.

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

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement et renouvellement :

L'offre prépayée est disponible sans durée minimal 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 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 appelant votre Service Client SFR Réunion 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 vendredi 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, d'une heure de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h (heure Métropole et hors 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.
- Il est précisé que pour les micro-entreprises, les petites entreprises ou les organismes à but non lucratif, seuls les articles cités au L.224-26-2 du Code de la consommation sont applicables.