

## Récapitulatif contractuel

<p>Offres : TV / Lite / Plus / Ultimate Mise à jour au 01/01/2024</p>	<p>CYANET SAS au capital de 1 000€ 948 063 367 RCS Saint-Pierre de la Réunion 52 Chemin Hibon 97426 Trois-Bassins</p> <p><b>Contacts :</b> E-mail : <a href="mailto:contact@cyanet.fr">contact@cyanet.fr</a> Tél. : 0262 799 974 (service gratuit + prix appel, détails ci-dessous)</p>
---	---

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

---

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil Décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

# 1. Services et équipements

## 1.1. Services

L'offre est réservée aux particuliers<sup>2</sup> selon la compatibilité technique et l'éligibilité géographique de votre domicile à la Réunion.

Offre	Services
TV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Télévision CYANET</b> sans limitation du nombre de postes ;</li> </ul>
Lite et Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Télévision CYANET</b> sans limitation du nombre de postes ;</li> <li>• <b>Accès à Internet</b> fixe ;</li> </ul>
Ultimate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Télévision CYANET</b> sans limitation du nombre de postes ;</li> <li>• <b>Accès à Internet</b> fixe ;</li> <li>• <b>Téléphone fixe par Internet</b>, permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la Réunion, la France métropolitaine et les DOM.</li> </ul>

Les offres incluent, en outre :

- **Le raccordement au réseau Câble CYANET** pour les clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé) ;
- Sur votre demande, une **option payante téléphonie fixe par Internet illimitée vers mobile** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique fixe incluant : appels illimités vers mobiles de La Réunion, Métropole, DOM.

<sup>2</sup> Consommateur, microentreprises, petites entreprises, et organisations à but non lucratif on application de l'article 102, paragraphe 1 et 2 de la directive (UE) 2018/1972.

## 1.2. Équipements mis à disposition

Les offres TV, Lite, Plus et Ultimate incluent les équipements suivants :

<b>Équipements (sous réserve de compatibilité)</b>				
	<b>TV</b>	<b>Lite</b>	<b>Plus</b>	<b>Ultimate</b>
<b>Modem</b>	Mis à disposition			
<b>Routeur WiFi</b>	-	CYANETBox		CYANETBox Premium
<b>Passerelle téléphonique</b>	-	Passerelle VoIP analogique <sup>3</sup>		-

## 2. Débits du service Internet et voies de recours

Pour une connexion Câble (technologie **DOCSIS**, **MoCA Access** ou **Ethernet**) :

<b>Débit Internet (selon éligibilité)</b>				
	<b>TV</b>	<b>Lite</b>	<b>Plus</b>	<b>Ultimate</b>
<b>Débit descendant (Mbit/s)</b>	-	Jusqu'à 30	Jusqu'à 100	Jusqu'à 200
<b>Débit montant (Mbit/s)</b>	-	Jusqu'à 10	Jusqu'à 25	Jusqu'à 50

Avec routeur compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble Ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur [www.cyanet.fr](http://www.cyanet.fr)

En cas de réclamation, vous pouvez contacter CYANET pour opérer un diagnostic et demander le cas échéant, son rétablissement conformément aux conditions de l'offre souscrite.

<sup>3</sup> Si option de téléphone par Internet souscrite.  
VoIP : *Voice over IP* (Voix sur IP).

## 3. Prix

### 3.1. Description des tarifs d'abonnement

Tarifs mensuels (location de la CYANETBox incluse).

Cette présentation ne tient pas compte des évolutions ultérieures éventuelles de votre offre.

<b>Tarif mensuel (€/mois)</b>				
	<b>TV</b>	<b>Lite</b>	<b>Plus</b>	<b>Ultimate</b>
<b>Engagement 12 mois</b>	15,58	19	29	36
<b>Sans engagement</b>	20,58	24	34	41

#### **Frais de raccordement : 70 euros pour un nouveau client**

Des frais de raccordement au peuvent être facturés. Dans ce cas, les coûts des travaux nécessaires seront communiqués sous forme d'un devis transmis avant la souscription. Offre disponible pour tout nouveau client Câble de CYANET.

Des frais d'échanges et/ou de remplacement sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'un équipement par le Particulier.

### 3.2. Frais annexes

Raccordement au réseau CYANET	70 €
Transfert de ligne sur réseau CYANET	Gratuit
Reconnexion	50 €
Portabilité du numéro	Inclus
Prise supplémentaire	Sur devis
Frais de rejet bancaire	10€/rejet
Frais pour non restitution de matériel (modem, décodeur, passerelle VoIP, etc.)	70€/appareil
Changement de RIB	Gratuit
IPv4	5 €/mois
IPv6	Gratuit
Location Routeur WiFi (CYANETBox)	3 €/mois
Achat Routeur WiFi (CYANETBox)	80 €

### 3.3. Frais annexes

Réglage TV	20 €
Déplacement en vain	20 €

## 4. Durée, renouvellement et résiliation

Lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. Toute demande de résiliation à l'initiative du Client sans demande de portabilité des services internet ou du service de téléphonie fixe vaut résiliation du contrat CYANET dans son intégralité.

Le client peut demander à changer d'offre parmi la gamme Câble ou Fibre Optique CYANET sous réserve de commercialisation de l'offre au moment de la demande sauf restrictions et paiement de frais de changement d'offres.

## 5. Autres informations utiles

CYANET vous accompagne :

- Par téléphone : au 0262 799 974 (service gratuit + prix appel). Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit.
- Par courrier électronique : [contact@cyanet.fr](mailto:contact@cyanet.fr)