

Services et équipements

Offre valable, réservée à toute personne physique ou morale professionnelle domiciliée en **Martinique, Guadeloupe** (hors îles du Nord), et **Guyane française**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), dans les zones éligibles au FTTH (« Fiber To The Home » ou Fibre optique jusqu'à l'abonné), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à la fibre.

Les offres START PRO FIBRE, PRIMA PRO FIBRE, PREMIUM MAX PRO FIBRE et POWER MAX PRO FIBRE incluent les services suivants :

- **Accès à internet**,
- **Le téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant les appels illimités* 24h/24 vers plus de 100 destinations fixes et mobiles dont les mobiles et les fixes de Martinique, Guadeloupe, de Guyane et de Métropole ainsi qu'une sélection de destinations fixes et mobiles internationales (sauf pour l'offre START où les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane et de Métropole ne sont pas inclus),
- **La Télévision** permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 180 chaînes TV et services, un catalogue de vidéos à la demande, d'options TV (incluses ou payantes) ainsi que l'accès à des services de replay (sous réserve d'éligibilité),
- **Le raccordement Fibre** pour les clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé).

*Toute consommation en appels est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. Sont considérées comme abusives les communications émises vers plus de 99 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet :

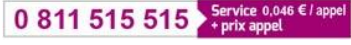
Débit internet théorique	START PRO FIBRE & PRIMA PRO FIBRE	PREMIUM MAX PRO FIBRE	POWER MAX PRO FIBRE
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*	Jusqu'à 2 Gb/s partagés* ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés**
Débit montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s*	Jusqu'à 500 Mb/s* ou selon éligibilité Jusqu'à 1 Gb/s**

*Jusqu'à 2 Gb/s partagés : débit théorique descendant maximum de 2 Gbits/s partagés (soit jusqu'à 1 Gbit/s maximum en débit descendant par équipement). Débit théorique montant maximum de 500 Mb/s.


**Jusqu'à 8 Gb/s partagés : débit théorique descendant maximum de 8 Gb/s partagé entre plusieurs équipements branchés en filaire (jusqu'à 1 Gb/s par équipement) et en Wifi. Débit théorique montant maximum de 1 Gb/s.

Voies de recours, le Service Clients :

o Antilles :

- Par téléphone au **0 811 515 515**  (horaires dans la rubrique « Contact » du site SFR Caraïbe business)
- ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

o Guyane :

- Par téléphone au **0 811 515 515**  (horaires dans la rubrique « Contact » du site SFR Caraïbe business)
- ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

Prix

	START PRO	PRIMA PRO	PREMIUM MAX PRO	POWER MAX PRO
Internet montant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés	Jusqu'à 2 Gb/s partagés ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés
Internet descendant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s ou selon éligibilité jusqu'à 1 Gb/s
Téléphonie	Appels illimités Fixe 24h/24	Appels illimités 24h/24	Appels illimités 24h/24	Appels illimités 24h/24
BOX	NB8	NB8	NB8	NB8 ou NB8X (débit jusqu'à 8 Gb/s)
Décodeur	STB 8	STB 8	STB 8	STB 8
TV	20 chaînes TV et services	100 chaînes TV et services	160 chaînes TV et services	180 chaînes TV et services
Prix	44,99€ HT	49,99€ HT	64,99€ HT	79,99€ HT

- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Frais de raccordement** : 90€ HT
- **Dépôt de garantie** : 50€ HT débité en trois fois sur les trois 1^{ères} factures.

Durée d'engagement et résiliation

Durée d'engagement

Les offres START FIBRE PRO, PRIMA FIBRE PRO, PREMIUM MAX PRO FIBRE, POWER MAX PRO FIBRE sont souscrites pour une durée indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois.

Résiliation

La résiliation doit faire l'objet d'un préavis de 10 jours adressé par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR (voir adresse ci-dessus). Si la résiliation a lieu durant la période d'engagement, le Client est redevable des mois restant dus.

Autres informations utiles

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

Activation nouveaux clients fibre

Le raccordement et l'installation par un technicien habilité par SFR est nécessaire :

- L'activation du service est immédiate ; la facturation commence dans un délai moyen de 48h après l'activation du service.
- Durant le mois d'activation de la ligne, le montant de l'abonnement du forfait SFR est facturé au prorata temporis depuis la date d'activation. Ce montant est reporté sur la 1^{ère} facture suivant le mois d'activation.

Téléphonie : détail des destinations

- **Appels à l'usage** : facturé appel par appel selon la grille tarifaire SFR
- **Appels illimités 24h/24 et 7j/7** vers DOM et Métropole : Métropole (Fixe et Mobile*), Martinique (Fixe et Mobile*), Guyane (Fixe et Mobile*), Guadeloupe (Fixe et Mobile*), Réunion (Fixe) et Mayotte (Fixe), et :

Fixes inclus	
	Malaisie
Afrique du sud	Mexique
Algérie	Monaco
Andorre	Norvège
Argentine	Pakistan
Australie	Panama
Brésil	Pérou
Bulgarie	Pologne
Chili	République Dominicaine

Fixes et Mobile inclus	
	Nigeria
Allemagne	Pays bas
Autriche	Porto Rico
Belgique	Portugal
Canada	Singapour
Canaries	Suède
Chine	Thaïlande
Colombie	Turquie
Corée du sud	Uruguay

Chypre	Roumanie
Costa Rica	Royaume Uni
Croatie	Russie
Grèce	Saint Barthélemy
Guatemala	Saint Martin
Indonésie	Suisse
Irlande	Taiwan
Israël	Vietnam
Italie	Slovénie
Japon	
Luxembourg	
Macao	

Espagne	Venezuela
Etats-Unis**	Lettonie
Finlande	Bangladesh
Gibraltar	Danemark
Hawaï	Nouvelle Zélande
Hong-Kong	
Hongrie	
Iles Vierges Américaines	
Inde	
Kenya	
Laos	
Malte	

* sauf dans l'offre START PRO

** sauf Hawaï et Alaska

Une destination correspond à l'aboutissement d'un appel vers un fixe ou un mobile d'un pays donné, fixe et mobile étant considérés comme 2 aboutissements différents, donc 2 destinations différentes. La liste des destinations détaillée figure ci-dessous.

2h maximum par appel VoIP, durée correspondant à un usage normal grand public : au-delà, les appels sont facturés aux tarifs applicables. Hors N° SVA (services à valeur ajoutée) tels que les n° commençant par 08, N° Internet et N° satellites. 99 correspondants différents/mois max.

Chaînes TV

Nombre et liste des chaînes/contenus susceptibles d'évolution.

Le portail TV, est accessible :

- **Depuis le décodeur TV**
- **Ou depuis l'application SFR TV** : service inclus valable aux Antilles-Guyane, permettant d'accéder depuis des tablettes et smartphones aux chaînes, contenus et replay disponibles selon l'offre souscrite. Sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV, que le terminal soit compatible (iOS, Android et Windows Phone). Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. L'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client.

La liste des chaînes TV et des radios incluses est susceptible d'évolution.

Voir liste complète sur <https://www.sfrcaraibe.fr/offres-box/services-box/chaine-tv/>

Options

Options sans engagement, tout mois commencé est dû.

Options TV : ci-dessous le détail des chaînes incluses dans ces bouquets, la liste des options ainsi que les chaînes incluses sont susceptibles d'évolution.

Options TV accessibles depuis le décodeur TV SFR.

La résiliation de l'abonnement Box SFR entrainera également la résiliation de l'option.

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option **RMC Sport** (éligible seulement pour les clients Premium Max PRO et Power Max PRO du catalogue actuel).

RMC Sport 1	9€ HT /mois (soit 19€ HT - 10€ HT pour les clients SFR)
RMC Sport 2	
RMC Sport Live (17 chaînes de multiplex)	

Accès via le décodeur TV SFR, mais également via le site Internet rmcsport.tv ou l'application dédiée. Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Ciné (inclus dans l'offre Power Max PRO)

CINE+ CLUB	12€ HT/mois
CINE+ FAMIZ	
CINE+ FRISSON	
CINE+ PREMIER	
CINE+ CLASSIC	
CINE+ EMOTION	
PARAMOUNT HD	
TCM	

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option belN (inclus dans l'offre Power Max PRO)

belN SPORTS 1	15€ HT/mois
belN SPORTS 2	
belN SPORTS 3	
7 chaînes multiplex (belN SPORTS MAX)	

Accès via le décodeur TV SFR, dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

Tarifs SFR Divertissement

SFR Divertissement (TV Breizh, Série Club, AB1, USHUAÏA TV, ANIMAUX, MTV, MCM, TRACE AFRICA, BET TRACE URBAN, MTV HITS, MANGAS, J ONE, GAME ONE, NICKELODEON)	5€ HT/mois
---	------------

Tarifs des services Disney +

Bouquet Famille & Disney+ Standard avec Pub (dont 2 écrans)	5,99€ HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Standard (dont 2 écrans)	8,99€ HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Premium (dont 4 écrans)	11,99€ HT/mois
Chaînes incluses dans le bouquet Famille : E!, SYFY, 13ème rue, TIJI, CARTOON NETWORK, CARTOONITO, NICKELODEON, NICKELODEON JUNIOR, NICKELODEON TEEN, DREAMWORKS, TOUTE L'HISTOIRE, Chasse et Pêche, CRIME DISTRICT, SCIENCES ET VIE, M6 MUSIC, TRACE LATINA, TRACE KITOKO, AUTOMOTO	

* Accès via le décodeur TV SFR, mais également via l'application dédiée, plus de détails dans les conditions d'utilisation du service Disney+.

Tarifs des chaînes TV incluses dans l'option OCS

OCS Max	12€ HT/mois
OCS Geants	
OCS Pulp	

Tarifs des services de SVOD

FILMO TV - Pass Illimité	6,99€ HT/mois
GULLI MAX	2,99€ HT/mois
TFOU MAX	3,99€ HT/mois

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option « Full Ciné »

FULL CINE (Ciné+ & XXL)	14,00€ HT/mois
-------------------------	----------------

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Adulte (chaines réservées aux plus de 18 ans)

XXL	6,90€ HT/mois
-----	---------------

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Super Adulte (chaines réservées aux plus de 18 ans)

HUSTLER TV PRIVATE	6,90€ HT/mois
-----------------------	---------------

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Pink (chaines réservées aux plus de 18 ans)

PINK	5,00€ HT/mois
------	---------------

Option Multi TV

- 9 € HT/mois (un maximum de 1 option Multi TV souscriptible par contrat)
- Option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Extra Bitdefender

- 4,99 € HT/mois pour Bitdefender Total Security : 5 Devices (Mac / Windows / Android)
- Option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Autres Tarifs

Interventions à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage à domicile : 50€ HT mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien. • Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50€ HT
Appels hors forfait	Facturés au prix des appels facturés à la minute
Facturation du modem SFR BOX 8 <small>si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation</small>	100€ HT
Facturation du modem SFR BOX 8X <small>si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation</small>	150€ HT
Facturation du décodeur <small>si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation</small>	200€ HT
Facturation d'un accessoire du modem ou du décodeur <small>Si manquant ou endommagé</small>	15€ HT
Frais de suspension	15€ HT (en cas de suspension du Service par SFR).
Frais d'impayé	Les clients faisant l'objet d'un impayé seront facturés de frais d'impayés équivalents à 15% du montant de l'impayé, avec un montant minimum de 3 € HT et un montant maximum de 30€ HT.

Services inclus

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.
- Services de téléphonie sur IP (numéro masqué, transfert d'appel,...)

Migration

- Les migrations au sein de la gamme peuvent être effectuées en Boutique SFR, auprès de l'Espace Clients ou en appelant le Service Clients SFR.
- La migration n'est pas possible pour les clients suspendus ou en impayés.

Garantie des équipements

- En cas de défaillance des équipements loués, SFR proposera un échange standard à l'abonné dans les meilleurs délais.
- En cas de résiliation ou de retour en SAV, une box ou un décodeur hors service suite à une surtension, un mauvais entretien ou une utilisation inadaptée sera facturé au client aux tarifs de 200€ HT pour le décodeur et de 100€ HT ou 150€ HT pour le modem.