

Date : 10/2022

Le présent Récapitulatif Contractuel (RC) 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

Offre réservée aux commerçants, artisans, professions libérales, professions agricoles, auto-entrepreneurs, indépendants, ou toutes TPE dans la limite de 5 lignes mobiles détenues, domiciliés en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**. L'offre est déclinée en 4 forfaits avec/sans engagement, avec/sans mobile. L'ensemble des tarifs est indiqué en € HT

		Carré PRO 10 Go	Carré PRO 30 Go	Carré PRO 150 Go	Carré PRO 200 Go
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	2h*** + illimités* intra-flotte	4h*** + illimités* intra-flotte	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24			
	Internet	10 Go, puis débit réduit	30 Go, puis débit réduit	150 Go, puis débit réduit	200 Go, puis débit réduit
	SFR TV 8	Inclus			
	Partage de Gigas	Inclus			
Depuis Etats-Unis, Canada	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) ci-après		Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 10 Go internet	Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go internet
	SMS				
	Internet				
Mode de facturation		Bloqué ou Postpayé		Postpayé	

Forfait bloqué : une fois le crédit épuisé, rechargeable à tout moment avec les recharges SFR.

Forfait postpayé : Carré PRO 10 Go et 30 Go après l'épuisement du forfait : facturation des usages en hors forfait. Carré PRO 150Go/200Go, usages non inclus dans le forfait : facturation en hors forfait.

* **Illimités intra-flotte** : Vers les lignes mobile et fixe SFR de l'entreprise du département de souscription et présentes sur un même contrat. **Illimités 24h24h** : 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 199 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel et/ou d'un nombre de SMS envoyés supérieur à 5000.

** DOM, Métropole et Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède*** Le « temps maximum de communication » mentionné est donné à titre indicatif et calculé pour un appel depuis/vers l'Europe. Ce temps est donc susceptible de variation en fonction de la nature de vos communications

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 sfrcaraibe.fr).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
4G Max	Jusqu'à 800 Mbit/s	Jusqu'à 75 Mbit/s
4G+	Jusqu'à 300 Mbit/s	Jusqu'à 75 Mbit/s
4G	Jusqu'à 100 Mbit/s	Jusqu'à 75 Mbit/s
3G	Jusqu'à 28,8 Mbit/s	Jusqu'à 5,76 Mbit/s

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).

Voies de recours

- Le Service Clients est disponible :

- o Antilles :

- Par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,046 € / appel + prix appel (horaire sur sfrcaraibe.fr)
- 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** Service 0,042 € / appel + prix appel (horaire sur sfrcaraibe.fr)
- ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

Prix

Tarifs € HT/mois		Carré PRO 10 Go	Carré PRO 30 Go	Carré PRO 150 Go	Carré PRO 200 Go
Sans Mobile	Engagement 24 mois	12,99€	22,99€	34,99€	44,99€
	Sans engagement	17,99€	27,99€	39,99€	49,99€
Avec Mobile	BONUS SILVER ⁽⁸⁾ engagement 24 mois	17,99€	27,99€	39,99€	49,99€
	BONUS GOLD ⁽⁸⁾ engagement 24 mois	27,99€	37,99€	49,99€	59,99€

BONUS SILVER : Mobile à prix préférentiel Silver et renouvellement mobile au prix nouveau client Silver

BONUS GOLD : Mobile à prix préférentiel Gold, renouvellement de mobile au prix nouveau client Gold, Prêt de mobile en cas de panne, SFR Cloud 1 To.

Voir conditions dans la FIS disponible sur sfrcaraibe.fr.

Durée, renouvellement et résiliation

Durée 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 peut être souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois ou sans engagement de durée.

Résiliation

Offre sans engagement : 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). L'ensemble des motifs légitimes de résiliation sans frais est présenté dans les CGV à l'article « résiliation ».

Pour toute souscription aux offres avec engagement :

En cas de résiliation avant le 24^{ème} mois pour un engagement de 24 mois, le Client est redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle.

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 Caraïbe, 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.sfrcaraibe.fr>, dans la rubrique SFR Handicap

Autres informations utiles

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