

Date : 21 août 2024

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 formule avec/sans engagement, avec/sans mobile.

L'ensemble des tarifs est indiqué en Euros Hors Taxes (€ HT)

Réseau 5G accessible actuellement uniquement en Guyane dans les zones déployées : St Laurent du Maroni, Kourou, Macouria, Cayenne, Remire-Montjoly, et Matoury. 5G en cours de déploiement. Sous réserve de couverture 5G, d'offres et terminal compatibles 5G.

		Forfaits PRO 4G Antilles - Guyane				
		20 Go 4G/5G	35 Go 4G/5G	200 Go 4G/5G	300 Go 4G/5G	
Depuis zone locale vers zone locale, Métropole, Europe ⁽²⁾	Appels	2h ⁽⁵⁾ + illimités ⁽¹⁾ intra-flotte	4h ⁽⁵⁾ + illimités ⁽¹⁾ intra-flotte	Illimités ⁽¹⁾ 24h/24		
	SMS	Illimités ⁽¹⁾ 24h/24				
	Internet	20 Go 4G, puis débit réduit	35 Go 4G, puis débit réduit	200 Go 4G, puis débit réduit	300 Go 4G, puis débit réduit	
Depuis zone locale	Appels			1 h ⁽⁶⁾ vers Caraïbes ⁽³⁾ , Brésil	5 h ⁽⁶⁾ vers Caraïbes ⁽³⁾ , Brésil	
				Illimités ⁽¹⁾ 24h/24 vers USA, Canada et 60 destinations internationales ⁽⁴⁾		Illimités ⁽¹⁾ 24h/24 vers USA, Canada et 60 destinations internationales ⁽⁴⁾
	SMS			Illimités ⁽¹⁾ 24h/24 vers USA et Canada		Illimités ⁽¹⁾ 24h/24 vers USA et Canada
SFR TV		Inclus				
Partage de Gigas		Inclus				
Depuis Métropole, Europe ⁽²⁾ , vers zone locale, Métropole, Europe ⁽²⁾	Appels	2h ⁽⁵⁾ partagées zone locale + illimités* intra-flotte	4h ⁽⁵⁾ partagées zone locale + illimités* intra-flotte	Illimités ⁽¹⁾ 24h/24		
	SMS	Illimités* 24h/24				
	Internet	20 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit	35 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit	200 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit	300 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit	
Depuis Caraïbes ⁽³⁾ , Brésil	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming		1 h ⁽⁶⁾ vers Caraïbes ⁽³⁾ , Brésil, Antilles, Guyane	5 h ⁽⁶⁾ vers Caraïbes ⁽³⁾ , Brésil, Antilles, Guyane	
Depuis USA, Canada	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming		Appels + SMS Illimités 24h/24 vers USA, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 10 Go		
	SMS			Appels + SMS Illimités 24h/24 vers USA, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go		
	Internet					
Mode de facturation		Bloqué		Postpayé		

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).

Réseaux accessibles avec carte SIM et terminal compatibles ET sous réserve de couverture (carte disponible sur sfrcaraibe.fr).

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

Forfait postpayé : forfaits 200 Go/300 Go, usages non inclus dans le forfait : facturation en hors forfait.

(1) 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.

Illimités intra-flotte : vers les lignes mobile et fixe SFR de l'entreprise du département de souscription et présentes sur un même contrat.

(2) 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, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Saint Barthélémy, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

(3) Détail Caraïbes inclus : Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Aruba, Barbade, Bermudes, Dominique, Grenade, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Iles Caïmans, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinidad et Tobago, Turques et Caïques (Hors Haïti et Suriname)

(4) Détail 60 destinations internationales incluses : vers les fixes : Afrique du sud, Algérie, Argentine, Australie, Brésil, Chili, Costa Rica, Guatemala, Indonésie, Israël, Japon, Macao, Malaisie, Mexique, Pakistan, Panama, Pérou, République Dominicaine, Russie, Taiwan, Vietnam. Vers les fixes et mobiles : Chine, Colombie, Corée du Sud, Hawaï, Hong-Kong, Iles Vierges Américaines, Inde, Kenya, Laos, Nigeria, Nouvelle Zélande, Porto Rico, Singapour, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Venezuela. Fixe et mobile = 2 aboutissements/destinations différents, liste des destinations susceptible de modifications

(5) 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.

(6) Le « temps maximum de communication » mentionné est donné à titre indicatif et calculé pour un appel depuis/vers la zone « Antilles, Guyane, Caraïbe, Brésil ». 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'une carte SIM, 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 »
5G en Guyane uniquement	Jusqu'à 1,9 Gbit/s (Avec agrégation des bandes de fréquence 3.5Ghz et 4G)	Jusqu'à 83 Mbit/s
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

Voies de recours

- Le Service Clients est disponible :

- o Antilles :

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

Prix

Tarifs en €/mois		Forfaits PRO 4G Antilles-Guyane			
		20 Go 4G/5G	35 Go 4G/5G	200 Go 4G/5G	300 Go 4G/5G
Sans Mobile	Engagement 24 mois	14,99€	24,99€	35,99€	45,99€
	Sans engagement	19,99€	34,99€	45,99€	55,99€
Avec Mobile	Bonus SILVER ⁽ⁱ⁾ engagement 24 mois	19,99€	29,99€	40,99€	50,99€
	Bonus GOLD ⁽ⁱ⁾ engagement 24 mois	29,99€	39,99€	50,99€	60,99€

Bonus SILVER⁽ⁱ⁾ : Mobile à prix préférentiel Silver et renouvellement mobile au prix nouveau client Silver

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

(i) Plus de détails dans la Fiche d'Information Standardisée, mention n°⁽⁹⁾ pour les Bonus SILVER et GOLD et mention n°⁽¹²⁾ pour SFR Cloud 1 To

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.

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).

Il est précisé qu'en cas de résiliation sans frais au sens de l'article L224-34 du code de la consommation, si le Client choisit de conserver un ou des équipements terminaux subventionnés inclus dans le contrat, une indemnité de 1/24^{ème} de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

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, a 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 samedi de 8h30 à 13h (heure métropole). Hors dimanche et jours fériés. Plus d'informations sur le site : <https://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.