

**Offres Fibre - ENTREPRISE ET MARCHÉ 1****Fiche d'Information Standardisée (FIS)**

Date : 27 Février 2025

**Services et équipements**

Offre valable, réservée aux entreprises (personnes morales) et aux marchés (privés et publics) domiciliés en **Martinique, Guadeloupe** (hors îles du Nord), et **Guyane française**, par site (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 site du client à la fibre.

Les offres **START FIBRE** et **PRIME 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,
- **Un répondeur vocal, un Numéro de secours** permettant de recevoir les appels entrants en cas de perte de service totale de la BOX,
- **La Télévision avec décodeur** permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 200 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 (sur demande),
- **Le raccordement Fibre** pour les clients éligibles (sauf si le site est déjà raccordé),
- **une adresse IP V4 fixe, sur demande du client.**

\*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 199 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	PRIME PRO FIBRE
Débit descendant	Jusqu'à 8 Gb/s* ou selon éligibilité jusqu'à 2 Gb/s partagés**	
Débit montant	Jusqu'à 8 Gb/s* ou selon éligibilité jusqu'à 1 Gb/s**	

\*8 Gb/s : débits théoriques descendant et montant maximum de 8 Gb/s depuis un équipement compatible branché en filaire grâce au module SFP fourni sur demande par SFR (module facturé 40€) ou sans module débits théoriques descendant et montant maximum de 8 Gb/s partagés entre 4 Gb/s pour des équipements branchés en filaire (jusqu'à 1 Gb/s par équipement) et 4 Gb/s en WiFi

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

**Voies de recours, le Service Clients :**o Antilles :

- Par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,046 € / appel  
+ prix appel (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** Service 0,042 € / appel  
+ prix appel (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 (en €/HT)**

	START FIBRE sans décodeur	START FIBRE	PRIME FIBRE sans décodeur	PRIMA FIBRE
<b>Internet montant</b>	Jusqu'à 2 Gb/s partagés ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés			
<b>Internet descendant</b>	Jusqu'à 1 Gb/s ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s			
<b>Téléphonie</b>	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales			
<b>BOX</b>	NB8 ou NB8X selon éligibilité			
<b>Décodeur TV</b>	NA	Connect TV Inclus sur demande, frais d'activation de 40€ sur 1ère facture	NA	Connect TV Inclus sur demande, frais d'activation de 40€ sur 1ère facture
<b>TV</b>	NA	200 chaînes TV et services	NA	200 chaînes TV et services
<b>Internet Garanti*</b>	Option 5€/mois		Inclus sur demande, frais d'activation de 10€ sur 1ère facture	
<b>Répéteur Smart WiFi*</b>	Option 3€/mois		Inclus sur demande, frais d'activation de 10€ sur 1ère facture	
<b>Multi-TV*</b>	NA	Option 9€/mois	NA	Option 9€/mois
<b>Prix</b>	<b>54,99€ HT</b>	<b>54,99€ HT</b>	<b>69,99€ HT</b>	<b>69,99€ HT</b>

- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Frais de mise en service** : 50€ HT facturés en trois fois sur les trois 1<sup>ères</sup> factures.

\*Voir descriptif des services au paragraphe « Options et services »

**Durée d'engagement et résiliation**
**Durée d'engagement**

Les offres START FIBRE sans décodeur, START FIBRE, PRIME FIBRE sans décodeur, PRIME FIBRE sont souscrites pour une durée indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois. Pour les marchés, les offres sont souscrites pour la durée du marché.

**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<sup>ère</sup> 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 (Fixe et Mobile), Martinique (Fixe et Mobile), Guyane (Fixe et Mobile), Guadeloupe (Fixe et Mobile), Réunion (Fixe) et Mayotte (Fixe), et :

Fixes inclus	
Afrique du sud	Malaisie
Algérie	Mexique
Andorre	Monaco
Argentine	Norvège
Australie	Pakistan
Brésil	Panama
Bulgarie	Pérou
Chili	Pologne
Chypre	République Dominicaine
Costa Rica	Roumanie
Croatie	Royaume Uni
Grèce	Russie
Guatemala	Saint Barthélémy
Indonésie	Saint Martin
Irlande	Suisse
Israël	Taiwan
Italie	Vietnam
Japon	Slovénie
Luxembourg	
Macao	

Fixes et Mobile inclus	
Allemagne	Nigeria
Autriche	Pays bas
Belgique	Porto Rico
Canada	Portugal
Canaries	Singapour
Chine	Suède
Colombie	Thaïlande
Corée du sud	Turquie
Espagne	Uruguay
Etats-Unis*	Venezuela
Finlande	Lettonie
Gibraltar	Bangladesh
Hawaï	Danemark
Hong-Kong	Nouvelle Zélande
Hongrie	
Iles Vierges Américaines	
Inde	
Kenya	
Laos	
Malte	

\* 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° commençants par 08, N° Internet et N° satellites. 199 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 le site <https://business.sfrcaraibe.fr/>

**Options et services**

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(s) option(s).

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option RMC Sport**

RMC Sport 1	9€ /mois (soit 19€ -10€ pour les clients SFR)
-------------	---

Accès via le décodeur TV SFR, mais également via le site Internet [rmcsport.tv](http://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**

OCS	12,99 €/mois
CINE+ frisson	
CINE+ family	
CINE+ festival	
CINE+ émotion	
CINE+ classic	
PARAMOUNT HD	
TCM	

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option beIN**

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

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

**Tarifs des services Disney +**

Bouquet Famille & Disney+ Standard avec Pub (dont 2 écrans)	5,99 € HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Standard (dont 2 écrans)	9,99 € HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Premium (dont 4 écrans)	13,99 € 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 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)	14,99 € 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	6,90 € HT/mois
PRIVATE	

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

PINK	5 € 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.
- Le service est souscriptible lors de la souscription Fibre ou en cours de contrat. Dans le cas d'une souscription concomitante avec la Fibre, le décodeur Multi TV sera livré le jour du raccordement Fibre ; en cours de contrat, souscription et matériel à récupérer en Espace Entreprises SFR.
- Résiliation de l'option (payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.

**Internet Garanti**

- Mise à disposition d'une BOX 4G (qui reste la propriété de SFR) permettant un accès à internet par l'intermédiaire du réseau mobile 4G SFR Caraïbe. 30 Go d'internet par mois bloqués au-delà. Avant l'installation de la Fibre, 70 Go/mois supplémentaires (soit 100 Go/mois), bloqués au-delà.
- Le service est souscriptible uniquement en Espace Entreprises SFR, le matériel est également à récupérer en Espace Entreprises.
- Résiliation de l'option (incluse ou payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (incluse ou payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.
- Prime Pro Fibre : inclus sur demande, frais d'activation de 10€ HT prélevés sur la 1ère facture
- Start Pro Fibre : 5 € HT/mois, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

**Répéteur Smart WiFi**

- Mise à disposition d'un répéteur WiFi (qui reste la propriété de SFR), 1 équipement maximum par site, pour permettre d'augmenter la couverture WiFi du site.
- Le service est souscriptible, une fois le service Fibre activé, uniquement en Espace Entreprises SFR. Remise du matériel une fois la souscription finalisée.
- Résiliation de l'option (incluse ou payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (incluse ou payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.
- Prime Pro Fibre : inclus sur demande, frais d'activation de 10€ HT prélevés sur la 1ère facture
- Start Pro Fibre: 3 € HT/mois, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

**Module SFP**

- Le module SFP permet de pouvoir bénéficier de jusqu'à 8 Gb/s montant et descendant. Ce module n'est proposé qu'aux clients utilisant une BOX NB8X. Sans utiliser ce module, les débits seront de 8 Gb/s partagés en montant et descendant.
- L'achat du module n'est possible qu'une fois le service Fibre activé, uniquement en Espace Entreprises SFR. Le module n'est proposé qu'à l'achat, 40€ payables en Espace Entreprises. Le client devient propriétaire de ce module.

**Extra Bitdefender**

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

**Adresse IP V4 Fixe**

- Sur demande du client, attribution d'une adresse IP V4 fixe
- Frais de mise en service : 10 € HT. Cette option ne donne pas lieu à abonnement. La configuration des équipements du client avec cette adresse IP est à la charge de ce dernier.

## Autres Tarifs

<b>Interventions sur site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépannage sur site : 50€ HT mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien.</li> <li>Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50€ HT</li> </ul>	
<b>Appels hors forfait</b>	Facturés au prix des appels facturés à la minute	
<b>Si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation</b>	<b>Facturation du modem SFR BOX 8</b>	100€ HT
	<b>Facturation du modem SFR BOX 8X</b>	150€ HT
	<b>Facturation du décodeur</b>	100€ HT
	<b>Facturation du répéteur WiFi</b>	80€ HT
	<b>Facturation de la BOX 4G (Service Internet Garanti)</b>	100€ HT
	<b>Facturation d'un accessoire du modem ou du décodeur</b>	15€ HT

## Tarifs en cas d'incident de paiement

En cas d'incident de paiement, le Client sera redevable des frais listés ci-dessous, en sus de ses factures impayées, conformément aux conditions générales de vente :

Nature des frais	Tarifs
<b>Frais de retard de paiement</b>	<b>10,50€</b>
<b>Frais de rejet de chèque</b>	<b>22,50€</b>
<b>Frais de rejet de carte bancaire</b>	<b>22,00€</b>
<b>Frais de remise en service</b>	<b>7,50€</b> (limité à 1 facturation maximum / mois calendaire)

## Services inclus

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.
- Services de téléphonie sur IP (numéro masqué, transfert d'appel, ...).
- Répondeur vocal : sur demande.
- N° de secours : sur demande. En cas de perte totale de service de la box, vos appels entrants sont automatiquement transférés vers un numéro (fixe ou mobile Antilles ou Guyane) de votre choix.

## Migration

- Les migrations au sein de la gamme peuvent être effectuées auprès d'un Espace Entreprises 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 au client 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 100€ HT pour le décodeur et de 100€ HT ou 150€ HT pour le modem.