

Le présent Récapitulatif Contractuel (RC) 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.

### Services et équipements

Offre réservée aux entreprises (personnes morales) et aux marchés (privés et publics) domiciliés en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane** et en **Martinique**. L'ensemble des tarifs est indiqué en Euros Hors Taxes (€ HT).

| Forfait ENTREPRISE MARCHÉ                      |  |  |                                      |                                |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------|--------------------------------|--|--|
|  | Compteur 4G  | 20Go 4G/5G                                 | 35Go 4G/5G                           | 50Go 4G/5G                     | 200Go 4G/5G  | 300Go 4G/5G  |
| <b>Depuis Guyane, Guadeloupe, Martinique**</b> |  |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Appels</b>                                  | A l'usage vers Europe + illimités* flotte              | 3h** vers Europe + illimités* flotte       | 5h** vers Europe + illimités* flotte | Illimités* 24h/24 Europe       | Illimités* 24h/24 vers Europe 60 destinations internationales 1h vers Caraïbes, Brésil, Suriname | Illimités* 24h/24 vers Europe 60 destinations internationales 5h vers Caraïbes, Brésil, Suriname |
| <b>SMS</b>                                     | Illimités* 24h/24 Europe                               |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Internet</b>                                | A l'usage  | 20 Go 4G/5G, puis débit réduit             | 35 Go 4G/5G, puis débit réduit       | 50 Go 4G/5G, puis débit réduit | 200 Go 4G/5G, puis débit réduit  | 300 Go 4G/5G, puis débit réduit  |
| <b>Depuis autres DOM, Métropole, Europe**</b>  |  |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Appels</b>                                  | A l'usage + illimités* flotte                          | 3h Europe** + illimités* flotte            | 5h Europe ** + illimités* flotte     | Illimités* 24h/24 vers Europe  |  |  |
|  |  | Volume d'heures mutualisées avec local     |                                      |                                |  |  |
| <b>SMS</b>                                     | Illimités* 24h/24 Europe                               |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Internet</b>                                | A l'usage  | 20 Go                                      | 35 Go                                | 50 Go                          | 200 Go   | 300 Go   |
|  |  | Volume Internet mutualisé avec godet local |                                      |                                |  |  |
| <b>Depuis Etats-Unis et Canada</b>             |  |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Appels, SMS, Internet</b>                   | Voir les tarifs des communications en roaming ci-après |  |                                      |                                | <b>Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole + 10 Go</b> | <b>Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole + 50 Go</b> |
| <b>Depuis Caraïbes, Brésil, Suriname</b>       |  |  |                                      |                                |  |  |
| <b>Appels</b>                                  | Voir les tarifs des communications en roaming ci-après |  |                                      |                                | <b>1h vers Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane</b>                                       | <b>5h vers Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane</b>                                       |

<sup>1</sup> 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](http://sfrcaraibe.fr)).

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

**Forfait postpayé** : Forfait 20 Go et 35 Go après l'épuisement du forfait : facturation des usages en hors forfait. Forfait 50 Go/200 Go/300 Go, usages non inclus dans le forfait : facturation en hors forfait.

\* 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.

\*\* 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. Les heures sont mutualisées avec les heures depuis Martinique, Guadeloupe et Guyane.

## 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 [business.sfrcaraibe.fr](http://business.sfrcaraibe.fr)).

| Technologies (accessibles dans les villes déployées) | « Débit maximal estimé de téléchargement descendant »                        | « Débit maximal estimé de téléchargement ascendant » |
|--|--|--|
| 5G aux Antilles                                      | Jusqu'à 2,5 Gbit/s<br>(Avec agrégation des bandes de fréquence 3.5Ghz et 4G) | Jusqu'à 265 Mbit/s                                   |
| 5G en Guyane   | Jusqu'à 1,9 Gbit/s<br>(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 accessible :

o Antilles :

- Par téléphone au  (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**

|                     |            |          | Forfait ENTREPRISE MARCHÉ |                    |            |            |             |             |
|---------------------|------------|----------|---------------------------|--------------------|------------|------------|-------------|-------------|
|                     |            |          | Compteur 4G               | 20Go 4G/5G         | 35Go 4G/5G | 50Go 4G/5G | 200Go 4G/5G | 300Go 4G/5G |
| Sans mobile         | Engagement | 24 mois* | 4,99€                     | 14,99€             | 24,99€     | 29,99€     | 39,99€      | 59,99€      |
|                     |            | 12 mois  | 9,99€                     | 19,99€             | 29,99€     | 39,99€     | 49,99€      | 69,99€      |
| Avec Mobile         | Engagement | 24 mois* | -                         | 19,99€             | 29,99€     | 39,99€     | 49,99€      | 69,99€      |
|                     |            | 12 mois  | -                         | 24,99€             | 34,99€     | 49,99€     | 59,99€      | 79,99€      |
| Mode de facturation |            |          | Postpayé                  | Bloqué ou Postpayé |            | Postpayé   |             |             |

**\* Niveau tarifaire pour les marchés**

**Durée, renouvellement et résiliation**

**Durée et renouvellement**

Pour les entreprises, les offres sont souscrites pour une période indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 12 mois ou 24 mois.

Pour les marchés, les offres sont souscrites pour la durée du marché.

**Résiliation**

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).

Si la résiliation est effectuée en période d'engagement, le Client est redevable des mois restant dus.

**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.