

**Forfaits mobile Carré ENTREPRISE niveau 1**
**Fiche d'Information Standardisée (FIS)**

Date : 10/2022

Outremer Telecom, ZI Jambette, CS 90013, 97282 Le Lamentin Cedex

**Services et équipements**

Offre réservée aux entreprises et administrations domiciliées en Martinique, Guyane et en Guadeloupe (hors îles du Nord).

L'ensemble des tarifs est indiqué en € HT.

Tarifs € HT		Carré ENTREPRISE					
		Compteur	5 Go	10 Go	20 Go	50 Go	100 Go
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	A l'usage + illimités* flotte	2h*** + illimités* flotte	4h*** + illimités* flotte	Illimités* 24h/24		
	SMS	Illimités* 24h/24					
	Internet	A l'usage	5 Go puis débit réduit	10 Go puis débit réduit	20 Go puis débit réduit	50 Go puis débit réduit	100 Go puis débit réduit

Depuis les Etats-Unis et le Canada	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming ci-après					Appels + SMS Illimités 24h/24 vers les Etats- Unis, le Canada, les Antilles- Guyane, la Métropole + 20 Go internet  valables pendant 35j/an
	SMS						
	Internet						

Sans Mobile	Engagement 24 mois	4,99€ /mois	14,99€ /mois	24,99€ /mois	29,99€ /mois	39,99€ /mois	59,99€ /mois
	Engagement 12 mois	9,99€ /mois	19,99€ /mois	29,99€ /mois	39,99€ /mois	49,99€ /mois	69,99€ /mois
Avec Mobile	Engagement 24 mois	-	19,99€ /mois	29,99€ /mois	39,99€ /mois	49,99€ /mois	69,99€ /mois
	Engagement 12 mois	-	24,99€ /mois	34,99€ /mois	49,99€ /mois	59,99€ /mois	79,99€ /mois

Mode de facturation	Postpayé	Bloqué ou Postpayé	Postpayé
---------------------	----------	--------------------	----------

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

**Forfait postpayé** : Carré ENTREPRISE 5 Go et 10 Go après l'épuisement du forfait : facturation des usages en hors forfait. Carré 50Go/100Go, 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.

\*\* Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, 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.

**Tarifs des communications**

Tarifs en € HT		Carré ENTREPRISE										
		Compteur	5 Go		10 Go		20 Go		50 Go		100 Go	
		Tarifs à l'usage	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	<b>Voix vers</b>											
	Mobiles / fixes SFR FLOTTE <sup>(7)</sup>	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>					Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>					
	Antilles, Guyane, St Martin, St Barth., Métropole, Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	0,08€	0,125€	0,38€	0,104€	0,30€	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>					
	Palier facturation	à la seconde dès la 1 <sup>ère</sup> seconde										
	60 destinations internationales <sup>(2)</sup>	0,50€	0,50€	0,60€	0,50€	0,60€	0,50€	0,60€	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>			
	USA/Canada <sup>(6)</sup>	0,40€	0,40€	0,48€	0,40€	0,48€		0,40€	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>			
	Zone régionale <sup>(3)</sup>	0,40€	0,40€	0,48€	0,40€	0,48€		0,40€		0,40€		0,40€
	Cuba	0,80€	0,80€	0,96€	0,80€	0,96€		0,80€		0,80€		0,80€
	Reste du Monde	1,00€	1,00€	1,20€	1,00€	1,20€		1,00€		1,00€		1,00€
	Satellite	7,00€	7,00€	7,00€	7,00€	7,00€		7,00€		7,00€		7,00€
	Palier facturation	à la seconde après 1 <sup>ère</sup> minute indivisible										
	<b>SMS vers</b>											
	Antilles, Guyane, St Martin, St Barth., Métropole, Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>										
Autres destinations	0,15€	0,15€		0,15€		0,15€		0,15€		0,15€		
<b>Internet</b>												
Internet 4G/4G Max <sup>(4)</sup> , facturation au Ko	0,05€/Mo	5 Go, puis débit réduit		10 Go, puis débit réduit		20 Go, puis débit réduit		50 Go, puis débit réduit		100 Go, puis débit réduit		
Depuis Métropole, St Martin, St Barthélemy, Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	<b>Voix vers</b>											
	Antilles, Guyane, St Martin, St Barth., Métropole, Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	0,08€	0,125€	0,19€	0,104€	0,19€	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>					
	Palier de facturation	à la seconde dès la 1 <sup>ère</sup> seconde										
	Autres destinations voix	Voir tarifs des communications en roaming depuis Europe <sup>(1)</sup> vers zone Caraïbe et autres destinations internationales										
	<b>SMS vers</b>											
	Antilles, Guyane, St Martin, St Barth., Métropole, Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	Illimités 24h/24 <sup>(5)</sup>										
	Autres destinations	Voir tarifs des communications en roaming depuis Europe <sup>(1)</sup> vers zone Caraïbe et autres destinations internationales										
<b>Internet depuis</b>												
DOM, Métropole, Europe <sup>(1)</sup>	0,05€/Mo	5 Go mutualisés avec volume local		10 Go mutualisés avec volume local		20 Go mutualisés avec volume local		50 Go mutualisés avec volume local		100 Go mutualisés avec volume local		
Depuis les Etats-Unis et Canada	<b>Tarifs Voix vers</b>	Voir tarifs des communications en roaming depuis l'international ci-après									Appels + SMS Illimités 24h/24 vers les Etats-Unis, le Canada, les Antilles-Guyane, la Métropole + 20 Go internet valables pendant 35j/an <sup>(6)</sup>	
	<b>Tarifs SMS vers</b>											
	<b>Tarifs Internet</b>											

(1) **Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

(2) **Détail des 60 destinations** : 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.

(3) **Zone régionale** :

- **Pour les Antilles** = vers Anguilla, Antigua, Barbade, République Dominicaine, Haïti, Barbade, Bermudes, Ste Lucie, Dominique, Grenade, Aruba, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, Antilles Néerlandaises, St Vincent, St Kitts et Nevis, les Caïman, Trinidad et Tobago, Turks et Caïcos, Iles Vierges Britanniques.
- **Pour la Guyane** = vers Haïti, Brésil, République Dominicaine, Suriname.

(4) **Connexions Internet** : effectuées depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane : sur le réseau 3G, avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 28.8 Mbit/s, sur le réseau 4G avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 100 Mbit/s, avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 300 Mbit/s sur le réseau 4G+ et sur le réseau 4GMax avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 800 Mbit/s. Sous réserve d'être en zone de couverture, d'être équipé d'un mobile compatible pour la 3G et pour la 4G/4G+/4GMax d'avoir une carte SIM 4G/4G+/4GMax. Le réseau 4GMax est en cours de déploiement. Les débits affichés peuvent être affectés du fait d'obstacles, du nombre d'utilisateurs connectés simultanément et partageant la cellule, et du lieu d'utilisation.

L'Internet mobile inclus non consommé n'est pas reporté. Une fois le seuil d'usage de l'offre atteint, tous les services internet mobile restent accessibles mais en débit réduit maximum théorique de 240 Kbits/s. Pour plus d'informations, consulter les cartes de couverture sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

Connexions Internet effectuées depuis les DOM, la Métropole et l'Europe : 4G dans la limite des zones de couverture, de terminal et carte SIM compatibles et selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs étrangers (plus d'informations sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr)).

(5) **Appels et SMS illimités** entre deux personnes physiques et à usage privé : hors numéros spéciaux, SMS+ et roaming international. Le Client s'engage à **ne pas dépasser pour les appels illimités une durée de 2 heures consécutives de communication par appel**. Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, Internet, ...) émises à partir d'un quatrième (4<sup>ème</sup>) téléphone ou vers plus de 199 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation. Sont interdits notamment la cession des appels, les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques, boîtiers radio et SPAM. Outremer Telecom se réserve le droit de facturer toute communication ne respectant pas ces dispositions. Pour plus d'informations, voir les conditions générales de vente.

(6) **Zone Etats-Unis/Canada** : Illimités hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS, MMS+ et data 20 Go depuis les Etats-Unis, Hawaï, Alaska (hors Iles Vierges Américaines, Porto Rico) et le Canada. Utilisable 35 jours par année calendaire (non reportable d'une année sur l'autre). Décompte d'une journée au 1er appel (émis ou reçu) ou SMS (émis) ou à la 1ère connexion internet jusqu'à minuit. Au-delà des 35 jours / 20 Go inclus, facturation des usages (voix, SMS, Internet) au tarif roaming en vigueur.

(7) Vers les fixes et mobiles de l'entreprise du département de souscription et présents sur un même contrat.

## Options

Les services optionnels sont accessoires au contrat principal (abonnement). La modification et/ou la résiliation des services optionnels ne produisent aucun effet sur le contrat principal, et sont strictement limitées à l'option). Tarifs indiqués en Hors Taxes :

- **Option Cafeyn** : option sans engagement de 8€/mois pour les clients SFR (soit une remise de 2€/mois accordée aux clients SFR pour une valeur mensuelle de 10€). Service incluant un accès illimité via l'application Cafeyn (avec équipement compatible) à une sélection de titres de presse. Accès illimité au catalogue sans publicité. Catalogue susceptible d'évolution. Service édité par Lekiosque.fr. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile (hors usage Wi-Fi).
- **Option SFR CLOUD 1 To** : offre soumise à conditions, réservée aux abonnés mobile SFR titulaires d'un forfait SFR Carré ENTREPRISE, sous réserve d'être en zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion internet haut débit, mobile, tablette...). Option sans engagement à 5€/mois, inclus pour les clients en formule avec mobile Bonus Gold engagement 24 mois, permettant l'accès à un espace de stockage à distance de 1 To de données. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile du client (hors usage Wi-Fi). Conditions particulières d'utilisation applicables à SFR Cloud disponible sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).

- **Option RMC SPORT :** Service optionnel réservé aux clients SFR CARRE ENTREPRISE, pour un usage individuel – diffusion interdite, permettant d’accéder à une sélection de programmes diffusés par RMC Sport via les chaînes RMC Sport au tarif de 9€/mois, soit 19€ -10€ pour les abonnés SFR avec offre mobile éligible. Activation du service depuis l’espace client et le téléchargement de l’application RMC Sport pour smartphones avec système d’exploitation et terminal compatibles. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile (hors usage Wi-Fi). Tout mois commencé est dû. Plus d’informations sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr) rubrique RMC Sport.

## Recharges

- **Recharges Voix et SMS pour les forfaits bloqués :**

ANTILLES					
<b>Par Carte Recharge</b> (prix conseillé)		<b>5 €</b>	<b>10 €</b>	<b>20 €</b>	<b>40€</b>
Bonus				+2 €	+4 €
<b>Par Carte Bancaire</b> en appelant le 224 (appel gratuit depuis un mobile SFR)	<b>3€</b>	<b>5 €</b>	<b>10 €</b>	<b>20 €</b>	<b>40 €</b>
Bonus				+ 3 €	+ 7 €
Validité rechargement	A la fin du mois suivant				

GUYANE					
<b>Par Carte Recharge</b> (prix conseillé)	<b>3€</b>	<b>5 €</b>	<b>10 €</b>	<b>20 €</b>	
Bonus				+2 €	
<b>Par Carte Bancaire</b> en appelant le 224 (appel gratuit depuis un mobile SFR)		<b>5 €</b>	<b>10 €</b>	<b>20 €</b>	<b>40 €</b>
Bonus				+ 3 €	+ 7 €
Validité rechargement	A la fin du mois suivant				

- **Rechargement par carte bancaire, sans se déplacer :**
  - En appelant le 224 (appel gratuit depuis un mobile SFR), ou
  - En se connectant sur internet à l’adresse URL suivante : <https://rechargement.sfrcaraibe.fr> (disponible sur le site internet SFR Caraïbe). Le rechargement peut être effectué par toutes personnes au profit d’un Client SFR.
- **Recharge Internet :**  
Les forfaits Carré ENTREPRISE 5 Go, 10 Go, 50 Go et 100 Go disposent d’un volume d’Internet inclus, au-delà, le débit est réduit. Possibilité d’ajouter du crédit de consommation data avec la recharge 4G de 5 Go :  
Recharge 4G de 5 Go pour 10€.  
  - Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane, Métropole, les DOM et l’Europe(1)
  - Le volume de Go rechargés valable jusqu’à la fin du mois suivant, le crédit data non consommé à la fin du mois est définitivement perdu. Les Go rechargés sont non éligibles au service de Partage de giga.
  - Utilisation du service décomptée du crédit de la recharge au 1er Ko dès le 1er Ko
  - Pas de limitation en nombre de rechargements
  - Rechargement par carte bancaire, sans se déplacer : depuis l’Espace Client en ligne à l’adresse URL <https://espaceclientbusiness.sfrcaraibe.fr/r-index.php> (disponible sur le site internet SFR Caraïbe).

## Services

- Forfaits Carré ENTREPRISE 5 Go et 10 Go : report automatique de votre crédit non consommé, d’un mois sur l’autre, utilisable après consommation du forfait courant. Pas de report pour le godet Internet non consommé.

- Consultation du répondeur, Messagerie personnalisable, Suivi Conso.
- Présentation du Numéro (émission et réception), Renvoi d'appel, Double appel.
- Service clients :

- Antilles : **0 811 515 515** Service 0,046 € / appel  
+ prix appel

- Guyane : **0 811 515 515** Service 0,042 € / appel  
+ prix appel

Horaire sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr)

### 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.

### Réseaux (usages voix/data)

- Martinique, Guadeloupe, Guyane : 2G/3G/4G/4G+/4GMax avec un terminal et une carte SIM compatibles (Voir carte de couverture sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr))
- Métropole, Europe, International et autres DOM : 2G/3G/4G dans la limite des zones de couverture, 4G avec un terminal et une carte SIM compatibles et selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs étrangers.

### Tarifs des communications en roaming en € HT

Roaming Voix/SMS	Depuis Europe <sup>(1)</sup> , Métropole et DOM	Depuis International (hors Europe)	
<b>Appels sortants vers</b>			
Guyane, Antilles, Métropole, St Martin, St Barthélémy	Tarif local	1,38 €/min	
Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>	Tarif local	1,75 €/minHT	
Zone Caraïbe Voix*	1,38 €/min	1,38 €/min	
Autres pays	1,75 €/min	1,75 €/min	
Satellite	10 €/min	10 €/min	
Service clients	Gratuit	Gratuit	
Messagerie	Gratuit	0,70 €/min	
Service de rechargement	Gratuit	Gratuit	
<b>SMS émis vers</b>			
Guyane, Antilles, St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Métropole, Europe <sup>(1)</sup>	Tarif local	0,30 €/SMS	
Zone Caraïbe SMS* et autres pays	0,30 €/SMS	0,30 €/SMS	
SMS reçus	gratuit	gratuit	
<b>Appels entrants</b>			
Appels reçus	Gratuit	0,45 €/min	
Roaming INTERNET	Depuis Europe <sup>(1)</sup> , Métropole et DOM	Depuis Caraïbe et Amérique **	Depuis Reste du Monde ***
<b>Internet (Connexions en €/Mo)</b>	Tarif local	5 €/Mo	10 €/Mo

L'appel émis : prix de la minute indiquée € HT facturé par palier de 60 secondes (hors facturation au tarif local).

Tarif local : tarif depuis Guadeloupe, Guyane, Martinique vers un numéro Guadeloupe, Guyane, Martinique.

Le prix du SMS est indiqué à l'acte.

L'internet en roaming International est facturé au 10 Ko.

**\* Est considéré comme Zone Caraïbe en roaming VOIX et SMS International** : Anguilla, Antigua Et Barbuda, Aruba, Barbade, Bermudes, Dominique, Grenade, Haïti, Iles Caïmans, Iles Turques Et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts Et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinite et Tobago, Iles Vierges U.S.

**\*\* Est considéré comme Zone Caraïbe et Amérique en roaming INTERNET International** : Anguilla, Antigua Et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Brésil, Cuba, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, Iles Caïmans, Iles Turques Et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts Et Nevis, Saint Marteen, Saint Vincent, Sainte Lucie, Surinam, Trinite et Tobago ; et Argentine, Belize, Bolivie, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Equateur, Etats-Unis, Guatemala, Guyana, Honduras, Iles Vierges U.S., Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Salvador, Uruguay, Venezuela Cuba, St Marteen

**\*\*\* Est considéré Zone Reste du Monde en roaming INTERNET International** : Reste des pays partenaires.

### 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 des forfaits/ offres mobile et Internet mobile :

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

### Tarifs en cas d'utilisation abusive de l'offre en roaming Europe

Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive en roaming au sens des conditions générales de vente, le Client en sera informé par SMS et bénéficiera d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, Outremer Telecom se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

ANTILLES-GUYANE	
Surcharge en cas d'utilisation abusive en roaming	Tarifs
Voix sortante	<b>Tarif local + 0,022€ /min</b>
Voix entrante	<b>0,0072€/min</b>
SMS sortant	<b>0,004€/SMS</b>
Internet Mobile	<b>Tarif local + 0,0019€/Mo</b>

### Tarifs en cas d'utilisation abusive de l'offre dans le département de souscription

Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive dans le département de souscription au sens des conditions générales de vente, Outremer Telecom se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

<b>ANTILLES-GUYANE</b>	
<b>Surcharge en cas d'utilisation abusive dans le département de souscription</b>	<b>Tarifs</b>
Voix sortante	<b>Tarif local + 0,022€ /min</b>
SMS sortant	<b>0,004€/SMS</b>