

**Fiche d'Information Standardisée (FIS)**

Date : 1<sup>er</sup> septembre 2023

**Services et équipements**

Les forfaits SFR IoT ENTREPRISE permettent au Client d'accéder au réseau Internet via un équipement Client (sous réserve de la compatibilité et du paramétrage correct par le Client de son équipement), et permettent à des Machines (terminal communicant contenant un module de communication pourvu d'une carte SIM SFR) d'entrer en communication avec une ou plusieurs machines.

Il s'agit d'offres réservées aux entreprises et administrations domiciliées ou dont les offres sont exécutées en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**.

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

**La solution IoT\* de SFR est disponible en Martinique, Guadeloupe et Guyane. Elle présente une offre identique déclinée sur les 2 technologies LTE (Long Term Evolution) et LTE-M (Long-Term Evolution for Machines).**

\*IoT : Internet of Things, Internet des Objets.

		Solution IoT	
		Forfait M2M	Forfait LTE-M
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexions au réseau LTE</li> <li>• Carte SIM standard</li> <li>• Couverture étendue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connexions au réseau LTE-M</li> <li>• Carte SIM renforcée</li> <li>• Meilleure couverture indoor</li> <li>• Accès au réseau en basse consommation</li> </ul>
<b>Depuis Guyane, Guadeloupe (hors îles du nord), Martinique</b>	<b>Internet</b>	<b>A l'usage : 1€/Mo</b> palier de facturation au 10 Ko	<b>A l'usage : 1€/Mo</b> palier de facturation au 10 Ko
	<b>SMS</b>	<b>A l'usage : 0,08€/SMS</b> vers l'Europe et DOM**	<b>A l'usage : 0,08€/SMS</b> vers l'Europe et DOM**
	<b>Appels</b>	<b>A l'usage : 0,08€/min</b> vers l'Europe et DOM** palier de facturation à la seconde	<b>A l'usage : 0,08€/min</b> vers l'Europe et DOM** palier de facturation à la seconde
<b>Sans terminal Engagement 24 mois</b>		<b>1€/mois/ligne</b>	<b>1€/mois/ligne</b>
<b>Mode de facturation</b>		<b>Postpayé</b>	

**Forfait postpayé** : facturation des usages en hors forfait.

**\*\* DOM et Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, France Métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, St Barthélémy, St Martin (partie française), St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Usages vers pays hors Europe :**

- Voix : 1€/min palier de facturation, à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible
- SMS : 0,15€/SMS

Les usages en roaming sont incompatibles avec les forfaits IoT.

**Connexions Internet depuis la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane :** réseaux 3G, 4G/4G+/4GMax accessibles avec carte SIM et terminal compatibles. Sous réserve d'être en zone de couverture. Cartes de couverture sur [business.sfrcaraibe.fr](http://business.sfrcaraibe.fr).

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.

**Durée et résiliation****Durée**

La Solution SFR IoT ENTREPRISE est souscrite pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de 24 mois pour chaque ligne commandée.

**Résiliation**

Pour toute souscription à une Solution SFR IoT, en cas de résiliation avant le 24<sup>ème</sup> mois le Client est redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle.

La résiliation des options IoT n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, a contrario la résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation des options.

Le Client peut résilier la Solution IoT, 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).

**Options IoT**

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.

Les options IoT sont sans engagement et mensuelles.

La souscription à l'option est facturée au prorata.

En cas de résiliation de l'option, tout mois commencé est dû.

Les tarifs indiqués sont en Hors Taxes :

- **Option IoT Internet**

Option IoT Internet	5 Mo	25 Mo	50 Mo	100 Mo
Tarifs HT / mois / ligne	2 €	5 €	7 €	10 €

Connexions décomptées à l'octet. Une fois le crédit de l'option consommé, facturation au tarif à l'usage (vers ou hors Europe) du forfait.

- **Option IoT SMS**

<b>Option IoT SMS vers l'Europe et DOM**</b>	<b>50 SMS</b>	<b>200 SMS</b>	<b>500 SMS</b>
<b>Tarifs HT / mois / ligne</b>	<b>3 €</b>	<b>5 €</b>	<b>10 €</b>

Une fois le crédit de l'option consommé, facturation au tarif à l'usage (vers ou hors Europe) du forfait.

- **Option IoT Voix**

<b>Option IoT Voix vers l'Europe et DOM**</b>	<b>1 h</b>	<b>2 h</b>	<b>3 h</b>
<b>Tarifs HT / mois / ligne</b>	<b>3 €</b>	<b>5 €</b>	<b>7 €</b>

Communications décomptées à la seconde dès la première seconde. Une fois le crédit de l'option consommé, facturation au tarif à l'usage (vers ou hors Europe) du forfait.

## Débits du service internet et Service Client

### Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'une carte SIM, d'un terminal compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site [business.sfrcaraibe.fr](http://business.sfrcaraibe.fr)).

<b>Technologies (accessibles dans les villes déployées)</b>	<b>« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »</b>	<b>« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »</b>
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

### Service Client

- **Le Service Clients** est disponible :

- Antilles : par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,046 € / appel + prix appel (horaire sur [business.sfrcaraibe.fr](http://business.sfrcaraibe.fr)) ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 Le Lamentin Cedex
- Guyane : par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,042 € / appel + prix appel (horaire sur [business.sfrcaraibe.fr](http://business.sfrcaraibe.fr)) ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

### **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.

### **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 :

<b>ANTILLES-GUYANE</b>	
<b>Nature des frais</b>	<b>Tarifs</b>
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)