

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

Date : 12 Août 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,**
- **1 ou 2 Lignes de téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'appels illimités* 24h/24 vers les fixes et mobiles de Martinique, de Guadeloupe, de Guyane et de Métropole ainsi qu'une sélection de 140 destinations fixes et mobiles internationales,
- Chaque ligne dispose d'un **répondeur vocal** et d'un **Numéro de secours** permettant de recevoir les appels entrants en cas de perte de service totale de la BOX ou de la ligne téléphonique, **ces 2 options sont activées sur demande du client,**
- **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 publique 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 FIBRE	PRIME 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**	

*Jusqu'à 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	PRIME FIBRE
Internet descendant	Jusqu'à 2 Gb/s partagés** ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s*			
Internet montant	Jusqu'à 1 Gb/s ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s*			
Téléphonie (1 ^{ère} ligne incluse ou 2 ^{ème} ligne incluse ou en option)	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 140 destinations internationales			
BOX	NB8 ou NB8X selon éligibilité			
Décodeur TV	NA	Connect TV Inclus sur demande, frais d'activation de 40€ sur 1 ^{ère} facture	NA	Connect TV Inclus sur demande, frais d'activation de 40€ sur 1 ^{ère} facture
TV	NA	200 chaînes TV et services	NA	200 chaînes TV et services
2 ^{ème} Ligne Téléphonique*** avec • Téléphone bureau • Téléphone DECT	• Option 18€/mois • Option 21€/mois		Frais d'activation de 40€ sur 1 ^{ère} facture • Inclus sur demande • Option 3€/mois	
Internet Garanti***	Option 5€/mois		Inclus sur demande, frais d'activation de 10€ sur 1 ^{ère} facture	
Répéteur Smart WiFi***	Option 3€/mois		Inclus sur demande, frais d'activation de 10€ sur 1 ^{ère} facture	
Multi-TV***	NA	Option 9€/mois	NA	Option 9€/mois
Prix	54,99€ HT	54,99€ HT	69,99€ HT	69,99€ HT

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

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

- **Location de la BOX** : incluse dans le prix.
- **Frais de mise en service** : 50€ HT facturés en trois fois sur les trois 1^{ères} factures.

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 1ère facture suivant le mois d'activation.

Téléphonie ligne principale et 2^{ème} ligne

- Appels illimités 24h/24 et 7j/7 vers :

Fixes et Mobiles inclus	
ALGERIE	GRECE
ALLEMAGNE	GUADELOUPE
ANDORRE	GUATEMALA
ARGENTINE	GUYANE
AUSTRALIE	HONGKONG
AUTRICHE	HONGRIE
BELGIQUE	ÎLES VIERGES AMERICAINES
BRESIL	INDE
BULGARIE	INDONESIE
CANADA	IRLANDE
CHILI	ISRAEL
CHINE	ITALIE
CHYPRE	JAPON
COLOMBIE	KENYA
COREE DU SUD	LAOS
COSTA RICA	LUXEMBOURG
CROATIE	MACAO
DANEMARK	MALAISIE
ESPAGNE	MALTE
GIBRALTAR	MARTINIQUE

Fixes et Mobiles inclus	
MAYOTTE	ROYAUME UNI
METROPOLE	RUSSIE
MEXIQUE	SAINT BARTHELEMY
MONACO	SAINT MARTIN
NIGERIA	SAINT PIERRE ET MIQUELON
NORVEGE	SINGAPOUR
NOUVELLE ZELANDE	SUEDE
OUZBEKISTAN	SUISSE
PAKISTAN	TAIWAN
PANAMA	THAILANDE
PAYS BAS	TURQUIE
PEROU	URUGUAY
POLOGNE	USA
PORTUGAL	USA ALASKA
REP. DOMINICAINE	USA HAWAI
REP. SUD AFRICAINE	USA PORTO RICO
REP. TCHEQUE	VENEZUELA
REUNION	VIETNAM
ROUMANIE	

Les autres destinations sont facturées à l'usage.

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).

Ligue 1+ : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option

1 chaîne principale Ligue 1+ et 9 chaînes multiplex	19,99 €/mois
---	--------------

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 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
------	-------------

2ème ligne téléphonique

- Pour fonctionner, ce service nécessite la mise à disposition d'un téléphone de bureau ou portatif (DECT) par SFR (qui reste la propriété de l'opérateur), 1 équipement maximum par 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 (voir tableau « autres tarifs »).
- Prime Pro Fibre : inclus sur demande pour le téléphone de bureau, 3 € HT/mois pour le téléphone DECT. Des frais d'activation de 40€ HT seront prélevés sur la 1ère facture.
- Start Pro Fibre : 15 € HT pour la 2ème ligne téléphonique, plus les frais de location du téléphone 3 €/mois pour le téléphone de bureau et 6 €/mois pour le téléphone DECT, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

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 (voir tableau « autres tarifs »).

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 (voir tableau « autres tarifs »).
- 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 (voir tableau « autres tarifs »).
- 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 Publique Fixe

- Sur demande du client, attribution d'une adresse IP V4 publique 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

Interventions sur site	- Dépannage sur site : 50€ HT mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien. - Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50€ HT	
Appels hors forfait	Facturés au prix des appels facturés à la minute	
Si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	Facturation du modem SFR BOX 8	100€ HT
	Facturation du modem SFR BOX 8X	150€ HT
	Facturation du décodeur	100€ HT
	Facturation du répéteur WiFi	80€ HT
	Facturation de la BOX 4G (Service Internet Garanti)	100€ HT
	Facturation du téléphone de bureau	100€ HT
	Facturation du téléphone portatif (DECT)	150€ HT
	Facturation d'un accessoire du modem ou du décodeur	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
Frais de retard de paiement	10,50€
Frais de rejet de chèque	22,50€
Frais de rejet de carte bancaire	22,00€
Frais de remise en service	7,50€ (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 téléphonique : sur demande.
- N° de secours : sur demande. En cas de perte totale de service de la BOX ou de la ligne, 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 ou un téléphone hors service suite à une surtension, un mauvais entretien ou une utilisation inadaptée sera facturé au client aux tarifs décrits dans la rubrique « Autres Tarifs » ci-dessus.