

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

Offre valable, réservée à toute personne physique ou morale professionnelle domiciliée 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 PRO FIBRE et PRIME PRO 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 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**	

*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 Wi-Fi

**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.

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

¹ 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).

Prix (en €/HT)

	START PRO FIBRE sans décodeur	START PRO FIBRE	PRIME PRO FIBRE sans décodeur	PRIME PRO 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	<ul style="list-style-type: none"> Option 18€/mois Option 21€/mois 		Frais d'activation de 40€ sur 1 ^{ère} facture <ul style="list-style-type: none"> 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 (soit jusqu'à 1 Gb/s maximum en débit descendant par équipement). Débit théorique montant maximum de 1 Gb/s.

- **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 PRO FIBRE sans décodeur, START PRO FIBRE, PRIME PRO FIBRE sans décodeur, PRIME PRO FIBRE sont souscrites pour une durée indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois.

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.