

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

Les forfaits mobiles Sapé et Carré sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**. L'offre est déclinée en 5 forfaits avec/sans engagement, avec/sans mobile.

		Carré 200 Mo	Sapé 5 Go	Carré 10 Go	Carré 50 Go	Carré 100 Go
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	1h***	2h***	4h***	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24				
	Internet	200 Mo, puis 0,05€/Mo	5 Go, puis débit réduit	10 Go, puis débit réduit	50 Go, puis débit réduit	100 Go, puis débit réduit
	SFR TV 8	Inclus				
	Partage de Gigas	Inclus				
Depuis Etats-Unis, Canada	Appels					Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go internet valables pendant 35j/an
	SMS					
	Internet					
<b>Mode de facturation</b>		<b>Bloqué</b>	<b>Bloqué ou Postpayé</b>		<b>Postpayé</b>	

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

**Forfait postpayé** : Sapé 5 Go et Carré 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 99 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.

### Débits du service internet et voies de recours

#### Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site sfrcaraibe.fr).

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

<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).

## Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible par téléphone au **10 20** Service & appel gratuits (horaire sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr)) ou à l'adresse suivante :
  - Antilles : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
  - Guyane : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Service Consommateurs** :
  - Antilles : Outremer Telecom, Service Consommateurs, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
  - Guyane : Outremer Telecom, Service Consommateurs, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Médiateur des Communications Electroniques** sur le site [www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org) en remplissant le formulaire en ligne.

## Prix

Tarifs € TTC/mois		Carré 200 Mo	Sapé 5 Go	Carré 10 Go	Carré 50 Go	Carré 100 Go
Sans Mobile	Engagement 24 mois	-	14,99€	24,99€	39,99€	59,99€
	Sans engagement	9,99€	19,99€	29,99€	44,99€	64,99€
Avec Mobile	BONUS SILVER engagement 24 mois	-	19,99€	29,99€	44,99€	64,99€
	BONUS GOLD engagement 24 mois	-	29,99€	39,99€	54,99€	74,99€

**BONUS SILVER** : Mobile à prix préférentiel Silver et renouvellement mobile au prix nouveau client Silver

**BONUS GOLD** : Mobile à prix préférentiel Gold, renouvellement de mobile au prix nouveau client Gold, Prêt de mobile en cas de panne, SFR Cloud 1 To.

## Durée, renouvellement et résiliation

### Durée et renouvellement

L'offre avec mobile est souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois.

L'offre sans mobile est souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois ou sans engagement de durée.

### Résiliation

Offre sans engagement : 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). L'ensemble des motifs légitimes de résiliation sans frais est présenté dans les CGV à l'article « résiliation ».

Il est précisé qu'en cas de résiliation sans frais au sens de l'article L224-34 du code de la consommation, le Client reste redevable d'une indemnité de 1/24<sup>ème</sup> de la subvention accordée par mois restants dus.

Pour toute souscription aux offres avec engagement :

**En cas de résiliation avant le 12<sup>ème</sup> mois pour un engagement de 24 mois**, le Client est redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12<sup>ème</sup> mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13<sup>ème</sup> mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

**En cas de résiliation entre le 12<sup>ème</sup> mois et le 24<sup>ème</sup> mois**, le Client est redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle.

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

## 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, d'une heure de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h (heure Métropole et hors 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.