

Le présent récapitulatif contractuel et la FIS énoncent 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

Les offres Carte SFR Classique et Smile sont réservées à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée en **Guadeloupe** (hors Iles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**.

Offres	Crédit de bienvenue et durée de validité	Services
SFR La Carte Classique	10€ disponibles dès l'activation de la ligne et d'une durée de validité de 15 jours (crédit offert non reportable)	- Un crédit de communication pour téléphoner, envoyer des SMS et se connecter à Internet - Avantage : « Mon Numéro à moi », soit 50% de réduction vers un numéro mobile SFR ou fixe du département (hors Ile du Nord, n° courts, spéciaux et Internet) en local et en roaming Europe.
SFR La Carte Smile	10€ supplémentaires lors du premier rechargement d'une durée de validité égale à celle de la recharge achetée - Crédit rechargeable à tout moment avec les recharges SFR.	- Un crédit de communication pour téléphoner, envoyer des SMS et se connecter à Internet - Avantages : - SMS illimités 24h/24 Antilles, Guyane, Métropole, Réunion, Mayotte, St Martin, St Barthélemy (hors SMS+/SMS surtaxés et hors roaming) 20 Mo de navigation Internet à chaque rechargement, utilisables durant la validité de la dernière recharge, même si le crédit est épuisé

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

Voies de recours

- Le Service Clients** est disponible par téléphone au  (horaire sur 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 en remplissant le formulaire en ligne.

Prix

- Pack de bienvenue carte SIM incluse compatible avec la 4G : 15€ TTC

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).

- Tarifs des communications en € TTC :

		ANTILLES		GUYANE	
	Destinations	SFR La Carte Classique	SFR La Carte Smile	SFR La Carte Classique	SFR La Carte Smile
Tarifs depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Appels voix vers				
	Mobiles SFR Guadeloupe, Martinique, Guyane	0,30 €/min	0,35 €/min	0,27 €/min	0,33 €/min
	Fixes Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole	0,30 €/min	0,35 €/min	0,27 €/min	0,33 €/min
	Autres Mobiles Guadeloupe, Martinique, Guyane	0,34 €/min	0,35 €/min	0,30 €/min	0,33 €/min
	Mobiles Métropole	0,34 €/min	0,35 €/min	0,30 €/min	0,33 €/min
	St Martin, St Barthélemy, Réunion, Mayotte, Europe	0,206 €/min	0,206 €/min	0,190 €/min	0,190 €/min
	SMS vers				
	Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélemy	0,10 €/SMS	Illimités 24h/24	0,10 €/SMS	Illimités 24h/24
	Réunion, Mayotte, Europe	0,065 €/SMS	0,065 €/SMS	0,060 €/SMS	0,060 €/SMS
	Connexions Internet Facturation au Ko	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts
Tarifs depuis autres DOM, Métropole, Europe	Appels vers DOM, Métropole, Europe	0,206 €/min	0,206 €/min	0,190 €/min	0,190 €/min
	SMS vers Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélemy	0,065 €/SMS	Illimités 24h/24	0,060 €/SMS	Illimités 24h/24
	SMS vers Réunion, Mayotte, Europe	0,065 €/SMS	0,065 €/SMS	0,060 €/SMS	0,060 €/SMS
	Internet Métropole : 4G/4G+/4G Max	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts

Facturation à la seconde dès la 1^{ère} seconde pour les appels locaux, et Métropole (hors numéros courts, spéciaux, Internet et Roaming International).

Les recharges SFR : entre 3 € et 40 € de crédit pour les appels, SMS, internet mobile. Jusqu'à 7€ de crédit offert en bonus selon la taille de la recharge.

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement et renouvellement

L'offre est disponible sans durée minimale d'engagement.

Résiliation

La carte SIM demeure active à la condition que le client recharge son compte prépayé. Si pendant une période de 6 mois après la fin de validité du dernier crédit, aucun rechargement n'est effectué, la carte SIM du client est résiliée.

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.
- Il est précisé que pour les microentreprises, les petites entreprises ou les organismes à but non lucratif, seuls les articles cités au L.224-26-2 du Code de la consommation sont applicables.

Tarifs des communications détaillés

Tarifs⁽¹⁾ en € TTC :

	Destinations	ANTILLES		GUYANE	
		SFR La Carte Classique	SFR La Carte Smile	SFR La Carte Classique	SFR La Carte Smile
Tarifs depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Appels voix vers				
	Mobiles SFR Guadeloupe, Martinique, Guyane	0,30 €/min	0,35 €/min	0,27 €/min	0,33 €/min
	Fixes Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole	0,30 €/min	0,35 €/min	0,27 €/min	0,33 €/min
	Autres Mobiles Guadeloupe, Martinique, Guyane	0,34 €/min	0,35 €/min	0,30 €/min	0,33 €/min
	Mobiles Métropole	0,34 €/min	0,35 €/min	0,30 €/min	0,33 €/min
	St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Europe ⁽²⁾	0,206 €/min	0,206 €/min	0,190 €/min	0,190 €/min
	Zone régionale ⁽³⁾	0,35 €/min	0,35 €/min	0,30 €/min	0,50 €/min
	Cuba	0,80 €/min	0,80 €/min	0,80 €/min	0,80 €/min
	Reste du monde	0,36 €/min	0,36 €/min	0,30 €/min	0,85 €/min
	SMS vers				
	Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélémy	0,10 €/SMS	Illimités 24h/24 ⁽⁶⁾	0,10 €/SMS	Illimités 24h/24 ⁽⁶⁾
	Réunion, Mayotte Europe ⁽²⁾	0,065 €/SMS	0,065 €/SMS	0,060 €/SMS	0,060 €/SMS
	Reste du monde	0,10 €/SMS	0,10 €/SMS	0,10 €/SMS	0,10 €/SMS
	MMS vers SFR Antilles-Guyane	0,35 €/MMS	0,35 €/MMS	0,35 €/MMS	0,35 €/MMS
	Connexions Internet ⁽⁵⁾ Facturation au Ko	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts à chaque rechargement	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts à chaque rechargement
Tarifs depuis autres DOM, Métropole, Europe	Appels vers DOM, Métropole, Europe ⁽²⁾	0,206 €/min	0,206 €/min	0,190 €/min	0,190 €/min
	SMS vers Guadeloupe, Martinique, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélémy	0,065 €/SMS	Illimités 24h/24	0,060 €/SMS	Illimités 24h/24
	SMS vers Réunion, Mayotte, Europe	0,065 €/SMS	0,065 €/SMS	0,060 €/SMS	0,060 €/SMS
	Internet Métropole : 4G/4G+/4G Max ⁽⁵⁾ Autres : Internet 2G/3G ⁽⁵⁾	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts à chaque rechargement	0,20 €/Mo	0,10 €/Mo, au-delà des Mo offerts à chaque rechargement

(1) Tarifs affichés hors numéros courts, spéciaux et roaming international (hors France et Europe : voir liste des pays ci-dessous), SMS+ et MMS+. Tous vos appels sont décomptés de votre crédit de communication en fonction de la nature et de la destination de vos appels ainsi que de la nature du rechargement, (voir rubriques Recharges et Options).

Décompte des communications

- A la seconde dès la 1ère seconde pour les appels émis depuis la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Métropole, la Réunion, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélémy et l'Europe vers la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, Métropole, la Réunion et Mayotte (hors N° courts, spéciaux, Internet et roaming International).
- A la seconde après la 1ère minute indivisible pour les appels émis depuis la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Métropole, la Réunion, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélémy vers l'Europe, Caraïbes, Cuba et International-Reste du Monde (hors N° courts, spéciaux, Internet et roaming International).
- A la seconde dès la 1ère seconde pour les appels émis depuis l'Europe vers la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane, la Métropole, la Réunion, Mayotte et l'Europe (hors N° courts, spéciaux, Internet et roaming International).

(2) **Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Îles 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, Slovaquie, Suède.

(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, Îles Vierges Britanniques.
- **Pour la Guyane** = vers Haïti, Brésil, République Dominicaine, Suriname.

(4) Vers les abonnés SFR Martinique, Guadeloupe et Guyane.

(5) **Connexions Internet** effectuées depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane : sur le réseau 3G, avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 40 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.

Pour plus d'informations, consulter les cartes de couverture sur www.sfrcaraibe.fr.

Connexions Internet effectuées depuis l'Île de la Réunion : 2G/3G/3G+/4G/4G+/4GMax

Connexions Internet effectuées depuis l'Europe, Saint Martin, St Barthélemy, la Réunion, Mayotte : 2G/3G

(6) **SMS illimités** entre deux personnes physiques et à usage privé, hors numéros spéciaux, SMS+ et roaming international et sous réserve d'avoir un crédit positif. Afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage strictement personnel. Outremer Telecom se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous SMS, y compris les SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client à hauteur de 0,0108€/SMS. Sont interdits notamment les envois depuis et vers les plateformes téléphoniques et boîtiers radio, SPAM. Pour plus d'informations, voir les conditions générales de vente.

Recharges

- Recharges Voix et SMS pour les forfaits bloqués :

- **ANTILLES** :

ANTILLES					
Par carte recharge (prix conseillé)		5 €	10 €	20 €	40€
Bonus				+2 €	+4 €
Par Carte Bancaire	3€	5 €	10 €	20 €	40 €
Bonus				+ 3 €	+ 7 €
Validité rechargement	7 j	15 j	30 j	60 j	90 j
Validité numéro	6 mois après la fin de validité du dernier crédit				

- **GUYANE** :

GUYANE					
Par carte recharge (prix conseillé)	3€	5 €	10 €	20 €	
Bonus				+2 €	
Par Carte Bancaire		5 €	10 €	20 €	40 €
Bonus				+ 3 €	+ 7 €
Validité rechargement	7 j	15 j	30 j	60 j	90 j
Validité numéro	6 mois après la fin de validité du dernier crédit				

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). Le rechargement peut être effectué par toutes personnes au profit d'un Client SFR.

Options

Option illimitée 24h/24 : appels et SMS illimités 24h/24 vers les fixes et mobiles Antilles, Guyane et Métropole uniquement.

Les options illimitées sont compatibles avec les offres SFR La Carte (Classique et SMILE)

Les tarifs :

- Appels et SMS illimités 24h/24 pendant 1 jour : 5€
- Appels et SMS illimités 24h/24 pendant 5 jours : 10€
- Appels et SMS illimités 24h/24 pendant 10 jours : 15€

Le montant de l'option est déduit du crédit. Si le client ne dispose pas d'un crédit suffisant, il peut recharger par carte de paiement ou avec les recharges SFR habituelles.

L'activation :

Activation au 224 (gratuit depuis un mobile SFR).

L'option est activée immédiatement après la souscription pour la durée choisie (pas de reconduction tacite de l'option). Un SMS de confirmation d'activation est alors adressé au client.

Un SMS de notification est adressé au client pour lui signifier la fin de la période d'illimité. A la fin de la période de validité de l'option, l'option s'arrête automatiquement. Une fois l'option terminée, toutes les communications sont facturées aux tarifs ci-dessus.

Le Client s'engage à accéder au réseau pour un usage personnel, à **ne pas dépasser une durée de 2 heures consécutives de communication par appel**. Outremer Telecom facturera tous les appels, y compris les appels émis sur la tranche horaire « illimitée », ou désactivera l'option en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client au tarif de 0,034€/min pour les appels voix.

S'agissant des SMS illimité, sont interdits notamment les envois depuis et vers les plateformes téléphoniques et boîtiers radio et SPAM. Outremer Telecom se réserve le droit, après avertissement, de facturer tous SMS, y compris les SMS émis sur la tranche horaire « illimitée », en cas d'utilisation abusive et/ou frauduleuse par le Client à hauteur de 0,0108€/SMS.

Les communications non incluses dans l'illimité sont facturées aux tarifs mentionnés ci-dessus (hors roaming, international, appels vers n° courts, n° spéciaux et Internet, SMS+, MMS et MMS+).

Les usages inclus dans cette option ne sont pas valables en roaming, mais uniquement utilisables en Martinique, Guadeloupe et Guyane.

Options Internet

Les options Internet sont compatibles avec les offres SFR La Carte (Classique et SMILE)

Les tarifs :

- Internet 150 Mo pendant 3 jours : 3€
- Internet 250 Mo pendant 5 jours : 5€
- Internet 600 Mo pendant 10 jours : 10€

Le montant de l'option est déduit du crédit. Si le client ne dispose pas d'un crédit suffisant, il peut recharger par carte de paiement ou avec les recharges SFR habituelles.

L'activation :

Activation au 224 (gratuit depuis un mobile SFR).

L'option est activée immédiatement après la souscription pour la durée choisie (pas de reconduction tacite de l'option). Un SMS de confirmation d'activation est alors adressé au client.

Un SMS de notification est alors adressé au client pour lui signifier la fin de la période d'activation de l'option Internet. A la fin de la période de validité de l'option, l'option s'arrête automatiquement. Une fois l'option terminée, tous les usages Internet sont facturés aux tarifs ci-dessus.

Les usages internet inclus dans cette option ne sont pas valables en roaming, mais uniquement utilisables en Martinique, Guadeloupe et Guyane.

Autres services

- Report du crédit non utilisé reporté sur le nouveau solde lors du rechargement de votre crédit (hors crédit offert de 20€)
- Double appel
- Accès au Service Client : pour tout renseignement contactez le **10 20** Service à appels gratuits - horaire sur sfrcaraibe.fr.
- Consultation du répondeur (888)
- Messagerie personnalisable
- Suivi Conso (221) : 1ère consultation du jour gratuite puis 0,10€ par consultation
- Présentation du Numéro (émission et réception)
- Roaming, service soumis à conditions

Réseaux

- Martinique, Guadeloupe, Guyane : 2G/3G/3G+/4G/4G+/4GMax avec un mobile et cartes SIM compatibles (Voir carte de couverture sur www.sfrcaraibe.fr)
- Métropole : 2G/3G/3G+/4G/4G+/4GMax
- Europe et l'international : 2G/3G

Tarifs des communications en roaming

Tarifs ANTILLES	Depuis Europe ⁽²⁾ , Métropole et DOM		Depuis International (hors Europe)
Appels sortants vers			
Antilles, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélémy	Tarif local		1,50 €/min
Réunion, Mayotte, Europe ⁽²⁾	Tarif local		1,90 €/min
Zone Caraïbe Voix*	1,50 €/min		1,50 €/min
Autres pays	1,90 €/min		1,90 €/min
Satellite	10 €/min		10 €/min
Service clients	Tarif local		Tarif local
Messagerie	Tarif local		0,70 €/min
Service de rechargement	Gratuit		Gratuit
SMS émis vers			
DOM, Métropole, Europe ⁽²⁾	Tarif local		0,30 €/SMS
Zone Caraïbe SMS* et autres pays	0,30 €/SMS		0,30 €/SMS
SMS reçus	gratuit		gratuit
Appels entrants			
Appels reçus	Gratuit		0,45 €/min
	Depuis Europe ⁽²⁾ , Métropole et DOM	Depuis Caraïbe et Amérique **	Depuis Reste du Monde ***
Internet (Connexions en €/Mo)	Tarif local	5 €/Mo	10 €/Mo

Tarifs GUYANE	Depuis Europe ⁽²⁾ , Métropole et DOM	Depuis International (hors Europe)
Appels sortants vers		
Guyane, Antilles, Métropole, St Martin, St Barthélémy	Tarif local	1,38 €/min
Réunion, Mayotte, Europe ⁽²⁾	Tarif local	1,75 €/min
Zone Caraïbe Voix*	1,38 €/min	1,38 €/min
Autres pays	1,75 €/min	1,75 €/min
Satellite	10 €/min	10 €/min
Service clients	Tarif local	Tarif local
Messagerie	Tarif local	0,70 €/min
Service de rechargement	Gratuit	Gratuit
SMS émis vers		
DOM, Métropole, Europe ⁽²⁾	Tarif local	0,30 €/SMS
Zone Caraïbe SMS* et autres pays	0,30 €/SMS	0,30 €/SMS

SMS reçus	gratuit		gratuit
Appels entrants			
Appels reçus	Gratuit		0,45 €/min
	Depuis Europe ⁽²⁾ , Métropole et DOM	Depuis Caraïbe et Amérique **	Depuis Reste du Monde ***
Internet (Connexions en €/Mo)	Tarif local	5 €/Mo	10 €/Mo

L'appel émis : prix de la minute indiquée € TTC 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 (hors Europe, Dom, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Métropole, Amérique, Caraïbe)