

Date : 17/10/2024

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

L'offre BOX 4G labellisée « Cohésion Numérique des Territoires » est un service d'accès à Internet fixe par l'intermédiaire du réseau mobile 4G de SFR bénéficiant sous certaines conditions d'un soutien financier de l'Etat.

Offre réservée à toute personne à toute personne physique domiciliée en **Martinique ou en Guadeloupe**. Offre proposée uniquement dans les zones éligibles à la BOX 4G, une offre par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone) et sous réserve :

- d'éligibilité au Dispositif Cohésion Numérique des Territoires : l'adresse du domicile du client doit être dans une zone géographique déclarée éligible au soutien financier de l'Etat.
- d'éligibilité technique : l'adresse du client doit être en zone de couverture 4G de SFR.

Les tarifs sont exprimés en € TTC.

L'offre BOX 4G est un service d'accès à Internet fixe par l'intermédiaire des technologies radio « Long Terme Evolution » (LTE) de SFR. L'offre est déclinée en 2 forfaits comprenant les services suivants :

Internet	Box 4G incluant un modem wifi et une carte SIM 4G	
	300 Go/mois Au-delà débit réduit	500 Go/mois Au-delà débit réduit
Téléphone	Appels illimités* 24h/24 vers plus de 100 destinations fixes et mobiles dont les mobiles et les fixes de Martinique, Guadeloupe, de Guyane et de Métropole ainsi qu'une sélection de destinations fixes et mobiles internationales.	
TV	Jusqu'à 100 chaînes TV et services accessibles avec l'application SFR TV (sur demande)	

- **Les Go non consommés ne sont pas reportables.**
- **Recharge de 10 Go (reportable une fois le mois suivant).**

* 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.

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).

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Débit internet théorique maximum	Box 4G
Débit descendant	Jusqu'à 150 Mb/s
Débit montant	Jusqu'à 75 Mb/s

Voies de recours

Le Service Clients est accessible :

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

Prix

Forfaits SFR	Tarifs zone éligible
Offre Box 4G 300 Go	41,99 €/mois
Offre Box 4G 500 Go	71,99 €/mois

- Recharge de 10 Go : 5€
- Location de la Box : 3€/mois, inclus dans le prix.
- Appels hors forfait et appels à l'usage : Application de la grille tarifaire, disponible sur www.sfrcaraibe.fr
- Dépôt de garantie : 50€

Plus d'informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) sur sfrcaraibe.fr rubrique « Documentations et tarifs ».

Durée, renouvellement et résiliation

Durée et renouvellement

Les offres Box 4G 300 Go et 500 Go sont souscrites pour une période indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois.

Résiliation

La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR avec un préavis de 10 jours (voir adresse ci-dessus).

Si la résiliation est effectuée en 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.