

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 domiciliée en **Guyane**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), disposant d'une ligne analogique RTC isolée et éligible ainsi qu'une prise électrique disponible par équipement, sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné.

Les offres START, START + et POWER MAX incluent les services suivants :

- **Accès à internet**,
- **Le téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant les appels illimités* 24h/24 vers plus de 100 destinations fixes et mobiles dont les fixes du département, les mobiles et les fixes de Guadeloupe, de Martinique, de Guyane et de Métropole, et une sélection destinations fixes et mobiles internationales, sauf pour l'offre START où les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane et de Métropole ne sont pas inclus.
- **Accès à un bouquet TV**, uniquement disponible avec l'offre Power Max (jusqu'à 130 chaînes dont BeIN Sports).

* 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 99 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel.

Le branchement des équipements est effectué par le client.
 Les chaînes, bouquets et services TV sont susceptibles d'évolution.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

La ligne ADSL de l'abonné est activée à un débit pouvant aller jusqu'à 20 Mb/s en réception sur des lignes inférieures à 1500 mètres en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 et 15 Mb/s selon éligibilité technique. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/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

Forfaits SFR	Tarifs zone éligible
START : Internet jusqu'à 20 Mb/s descendant + Appels illimités Fixe 24h/24	34,99 €/mois
START +: Internet jusqu'à 20 Mb/s descendant + Appels illimités Fixe ET Mobile 24h/24	44,99 €/mois

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).

POWER MAX : Internet jusqu'à 20 Méga + Appels illimités Fixe ET Mobile 24h/24 + 130 chaînes TV

54,99 €/mois

- Box indispensable pour accéder aux services Internet et Téléphone.
- Décodeur indispensable pour accéder aux services TV.
- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Dépôt de garantie** : 50 € pour le modem (débité en 3 fois € sur les 3 premières factures).
- **Frais de résiliation** : 50€ en plus des mois restant dus si résiliation pendant la période d'engagement.

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 d'engagement

Les offres START, START + et POWER MAX sont souscrites pour une durée indéterminée 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 (voir adresse ci-dessus) avec un préavis de 10 jours.

- Si la résiliation est effectuée en période d'engagement, le Client est redevable des mois restant dus.
- Des frais de résiliation de 50€ sont dus quelle que soit la période d'engagement.

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.