

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. L'offre est réservée à toute personne physique domiciliée en **Martinique**, en **Guadeloupe (hors îles du Nord)** et en **Guyane française**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), en zone de couverture 4G et/ou boucle locale radio 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.

L'offre **Box 4G Labellisée « Cohésion Numérique des Territoires »** inclut les services suivants :

Internet	Box 4G incluant un modem wifi et une carte SIM 4G	
	200 Go/mois Au-delà débit réduit	100 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.	

- **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 99 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 maximum	Box 4G
Débit descendant	Jusqu'à 150 Mb/s
Débit montant	Jusqu'à 75 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
Offre Box 4G Cohésion Numérique 100 Go	41,99 €/mois
Offre Box 4G Cohésion Numérique 200 Go	71,99 €/mois

Le Client éligible au dispositif « *Cohésion Numérique des Territoires* » ne peut bénéficier qu'une fois du soutien financier de l'Etat en souscrivant à l'offre avec engagement 12 mois dans laquelle l'achat de la Box, d'un montant de 119€ TTC,

est intégralement financé par l'Etat. Le transfert de propriété de la Box au bénéfice du client n'est effectif qu'au terme d'un délai de deux mois à compter de la souscription.

Le remboursement du dépôt de garantie sera effectif dans le mois de facturation suivant le transfert de propriété.

- **Recharge 10 Go** : 5€
- **Dépôt de garantie** : 50€ payable en boutique ou par prélèvement
- **Appels hors forfait et appels à l'usage** : Application de la grille tarifaire, disponible sur www.sfrcaraibe.fr

Durée, renouvellement et résiliation

Durée d'engagement

Les offres Box 4G Cohésion Numérique 100 Go et 200 Go sont souscrites pour une durée 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 (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.

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 de trois heures de communication par mois offerte. Le service est accessible aux Antilles du lundi au vendredi de 3h30 à 16h et le samedi de 3h30 à 8h et en Guyane du lundi au vendredi de 4h30 à 17h et le samedi de 4h30 à 9h (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.

Service Clients

Pour contacter le Service Client, composez le  accessible du lundi au samedi de 6h à 21h aux Antilles et de 7h à 21h en Guyane.

Prérequis

L'offre BOX 4G permet exclusivement un accès Internet en situation fixe ne permettant pas un usage en déplacement. L'accès à cette offre est soumis à éligibilité technique et commerciale. Celle-ci peut être vérifiée dans toutes les boutiques du réseau SFR. Liste des boutiques disponible sur www.sfrcaraibe.fr.

Pour accéder au service le client doit utiliser les équipements fournis par SFR :

- Carte SIM 4G
- BOX 4G.

Les équipements sont mis à disposition du client pendant la durée du contrat et restent la propriété de SFR.

Technologie

Réseau 4G et/ou boucle locale radio.

Activation

L'installation ne nécessite pas l'intervention d'un technicien habilité par SFR, et peut se faire par simple branchement par le client – l'activation se fait instantanément :

- Pour un nouveau client, la facturation débute à la souscription en boutique.
- Pour un client en migration, la facturation au nouveau tarif commence le 1er du mois suivant l'activation du forfait SFR.

Téléphonie : Destinations Détails

- **Appels à l'usage** : facturé appel par appel selon la grille tarifaire SFR
- **Appels illimités 24h/24 et 7j/7 vers DOM et Métropole** : Métropole (Fixe et Mobile*), Martinique (Fixe et Mobile*), Guyane (Fixe et Mobile*), Guadeloupe (Fixe et Mobile*), Réunion (Fixe) et Mayotte (Fixe), et :

Fixes inclus		Fixes et Mobile inclus	
	Malaisie		Nigeria
Afrique du sud	Mexique	Allemagne	Pays bas
Algérie	Monaco	Autriche	Porto Rico
Andorre	Norvège	Belgique	Portugal
Argentine	Pakistan	Canada	Singapour
Australie	Panama	Canaries	Suède
Brésil	Pérou	Chine	Thaïlande
Bulgarie	Pologne	Colombie	Turquie
Chili	République Dominicaine	Corée du sud	Uruguay
Chypre	Roumanie	Espagne	Venezuela
Costa Rica	Royaume Uni	Etats-Unis**	Lettonie
Croatie	Russie	Finlande	Bangladesh
Grèce	Saint Barthélémy	Gibraltar	Danemark
Guatemala	Saint Martin	Hawaï	Nouvelle Zélande
Indonésie	Suisse	Hong-Kong	
Irlande	Taiwan	Hongrie	
Israël	Vietnam	Iles Vierges Américaines	
Italie	Slovénie	Inde	
Japon		Kenya	
Luxembourg		Laos	
Macao		Malte	

* Une destination correspond à l'aboutissement d'un appel vers un fixe ou un mobile d'un pays donné, fixe et mobile étant considérés comme 2 aboutissements différents, donc 2 destinations différentes. La liste des destinations détaillée figure ci-dessous.

** sauf Hawaï et Alaska

2h maximum par appel VoIP, durée correspondant à un usage normal grand public : au-delà, les appels sont facturés aux tarifs applicables. Hors N° SVA (services à valeur ajoutée) tels que les n° commençants par 08, N° Internet et N° satellites. 99 correspondants différents/mois max.

Période d'essai

- 10 jours d'essai (jours calendaires) offerts permettant de tester le service.
- Une seule période d'essai de 10 jours par foyer.
- Pendant cette période l'abonnement est offert. Si le client n'est pas satisfait du service il peut résilier son offre, sans frais, sur simple appel au service client.
- Une fois la période des 10 jours passée, le client est engagé pour une période de 12 mois et devra s'acquitter du paiement des sommes dues au titre de l'abonnement.

Rechargement de l'offre

- Une fois le seuil d'usage de l'offre atteint tous les services restent accessibles, mais en débit réduit descendant maximum théorique de 1 Mb/s.
- Option de rechargement de 10 Go pour 5€ TTC. Le volume de Go non consommé est reportable une fois (le mois suivant). Pas de limite du nombre de rechargements
- L'activation de l'option est possible depuis l'espace client en ligne (www.sfrcaraibe.fr) ou le serveur vocal interactif accessible depuis :
 - la Martinique au 06 96 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)
 - la Guadeloupe au 06 90 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)
 - la Guyane au 06 94 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)

Services

- Suivi Conso accessible depuis l'espace client en ligne (www.sfrcaraibe.fr) ou depuis le serveur vocal interactif accessible depuis :
 - la Martinique au 06 96 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)
 - la Guadeloupe au 06 90 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)

- la Guyane au 06 94 00 02 23 (prix d'un appel vers un mobile)
- Portabilité du numéro de téléphone.

Autres tarifs

Facturation de la BOX 4G si non rendue ou rendue endommagée en cas de résiliation	100 €
Frais de rejet de prélèvement*	10,50€
Frais de rejet de chèque*	22,50€
Frais de rejet de carte bancaire*	22,00€
Frais de remise en service*	7,50€ (limité à 1 facturation maximum / mois calendaire)

*En cas d'incident de paiement, le Client sera redevable des frais listés ci-dessous, en sus de ses factures impayées, conformément aux conditions générales de vente des forfaits/ offres mobiles et Internet mobile :

Migration

- Les migrations au sein de la gamme peuvent être effectuées en Boutique SFR, auprès de l'Espace Clients ou en appelant le Service Clients SFR.
- La migration n'est pas possible pour les clients suspendus ou en impayés.

Garantie des équipements

- En cas de défaillance des équipements loués, SFR proposera un échange standard à l'abonné dans les meilleurs délais.