

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

Les forfaits mobile SFR Caraïbe 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 formule avec/sans engagement, avec/sans mobile.

Les tarifs s'entendent en TTC selon le taux de TVA en vigueur dans le département de souscription.

Forfaits 4G disponibles en Martinique, Guadeloupe et Guyane :

		Antilles - Guyane				
		300 Mo 4G	10 Go 4G	30 Go 4G	150 Go 4G	250 Go 4G
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	1h***	2h***	4h***	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24				
	Internet	300 Mo 4G, puis 0,05€/Mo	10 Go 4G, puis débit réduit	30 Go 4G, puis débit réduit	150 Go 4G, puis débit réduit	250 Go 4G, puis débit réduit
SFR TV		Inclus				
Partage de Gigas		Inclus				
Depuis Etats-Unis, Canada	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming			Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 10 Go	Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go
	SMS					
	Internet					
Mode de facturation		Bloqué			Postpayé	

Forfaits 5G disponibles en Guyane :

		Guyane				
		10 Go 5G	30 Go 5G	150 Go 5G	250 Go 5G	
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	2h***	4h***	Illimités* 24h/24		
	SMS	Illimités* 24h/24				
	Internet	10 Go 5G, puis débit réduit	30 Go 5G, puis débit réduit	150 Go 5G, puis débit réduit	250 Go 5G, puis débit réduit	
SFR TV		Inclus				
Partage de Gigas		Inclus				
Depuis Etats-Unis, Canada	Appels	Voir les tarifs des communications en roaming			Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 10 Go	Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go
	SMS					
	Internet					
Mode de facturation		Bloqué			Postpayé	

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).

Réseaux accessibles avec carte SIM et terminal compatibles ET sous réserve de couverture (carte disponible sur sfrcaraibe.fr).

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

Forfait postpayé : Forfaits 150Go/250Go, 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 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel et/ou d'un nombre de SMS envoyés supérieur à 5000.

** DOM, Métropole et Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Saint Barthélémy, 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'une carte SIM, 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 »
5G en Guyane uniquement	Jusqu'à 1,9 Gbit/s (Avec agrégation des bandes de fréquence 3.5Ghz et 4G)	Jusqu'à 83 Mbit/s
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 **10 20** Service & appel gratuits (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

Tarifs en €/mois		Forfaits 4G Antilles-Guyane					Forfaits 5G Guyane			
		300 Mo	10 Go	30 Go	150 Go	250 Go	10 Go 5G	30 Go 5G	150 Go 5G	250 Go 5G
Sans Mobile	Engagement 24 mois		12,99€	22,99€	34,99€	44,99€	15,99€	25,99€	37,99€	47,99€
	Sans engagement	9,99€	17,99€	27,99€	39,99€	49,99€	20,99€	30,99€	42,99€	52,99€
Avec Mobile	BONUS SILVER ⁽⁷⁾ engagement 24 mois		17,99€	27,99€	39,99€	49,99€	20,99€	30,99€	42,99€	52,99€
	BONUS GOLD ⁽⁷⁾ engagement 24 mois		27,99€	37,99€	49,99€	59,99€	30,99€	40,99€	52,99€	62,99€

BONUS SILVER⁽⁷⁾ : Mobile à prix préférentiel Silver et renouvellement mobile au prix nouveau client Silver

BONUS GOLD⁽⁷⁾ : Mobile à prix préférentiel Gold, renouvellement de mobile au prix nouveau client Gold, Prêt de mobile en cas de panne, SFR Cloud 1 To⁽¹⁰⁾.

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 peut être souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois ou sans engagement de durée.

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).

Il est précisé qu'en cas de résiliation sans frais au sens de l'article L224-34 du code de la consommation, si le Client choisit de conserver un ou des équipements terminaux subventionnés inclus dans le contrat, une indemnité de 1/24^{ème} de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

Résiliation

	Frais de résiliation	
	Résiliation entre 0 et le 12 ^{ème} mois	Résiliation entre le 13 ^{ème} et 24 ^{ème} mois
Sans engagement	Aucun frais	Aucun frais
Engagement 24 mois avec terminal	Mois restant dus jusqu'au 12 ^{ème} mois + 20% des sommes dues du 13 ^{ème} au 24 ^{ème} mois	20% des sommes dues jusqu'à l'échéance contractuelle
Engagement 24 mois sans terminal	Mois restant dus jusqu'au 12 ^{ème} mois + 20% des sommes dues du 13 ^{ème} au 24 ^{ème} mois	Aucun frais
Pour motif légitime (voir CGV)	Aucun frais	Aucun frais

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, de trois heures de communication par mois offerte. Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 21h et samedi de 8h30 à 13h (heure métropole). Hors dimanche et 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.