

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 réservée à toute personne physique domiciliée en **Martinique**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), dans les zones éligibles au FTTB (« Fiber To The Building ») à très haut débit (THD), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à la fibre avec terminaison coaxiale.

Les offres **START, PRIMA, PREMIUM MAX 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 mobiles et les fixes de Martinique, Guadeloupe, de Guyane et de Métropole ainsi qu'une sélection de destinations fixes et mobiles internationales (sauf pour l'offre START où les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane et de Métropole ne sont pas inclus).
- **La Télévision** permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 180 chaînes de la TV, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de replay (sous réserve d'éligibilité).
- **Le raccordement fibre avec terminaison coaxiale** pour les clients éligibles (sauf si le logement est déjà raccordé).

* 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.

L'offre **POWER MAX** comprend en plus :

- Les chaînes beIN Sports,
- SFR VoD illimité (incluant SFR VoD illimité et Altice Studio)
- Le bouquet Ciné+

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Débit internet théorique disponible	START / PRIMA	PREMIUM MAX / POWER MAX
Débit descendant	Jusqu'à 200 Mb/s	Jusqu'à 200 Mb/s
Débit montant	Jusqu'à 10 Mb/s	Jusqu'à 20 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.

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).

Prix

OFFRES SFR	Tarifs zone éligible
TV START	19,99 €/mois
TV PRIMA	29,99 €/mois
TV PREMIUM MAX	44,99 €/mois
TV POWER MAX	59,99 €/mois
START: Internet jusqu'à 200 Mb/s + Appels illimités Fixe 24h/24 + 18 chaînes TV	39,99 €/mois
PRIMA: Internet jusqu'à 200 Mb/s + Appels illimités 24h/24 + 100 chaînes TV	49,99 €/mois
PREMIUM MAX: Internet jusqu'à 400 Mb/s + Appels illimités 24h/24 + 145 chaînes TV	64,99 €/mois
POWER MAX: Internet jusqu'à 400 Mb/s + Appels illimités 24h/24 + 180 chaînes TV	79,99 €/mois

- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Frais de raccordement** : 90€
- **Dépôt de garantie** (en fonction de l'offre souscrite) – débité en trois fois sur les trois 1^{ères} factures :
 - Matériel La Box :
 - 150€ pour l'offre START
 - 150€ pour l'offre PRIMA
 - 50€ pour l'offre PREMIUM Max
 - 50€ pour l'offre POWER Max
 - Décodeur TV et modem standard
 - 50€.
- **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, PRIMA, PREMIUM MAX et POWER MAX 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.
- 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.

Service Clients

Pour contacter le Service Client, composez le  accessible du lundi au samedi de 6h à 21h.

Prérequis

Pour bénéficier des différentes offres, il est nécessaire de se trouver en zone d'éligibilité technique et géographique et d'avoir un logement raccordable ou déjà raccordé au réseau FTTB (« Fiber to the building ») en fibre optique avec

terminaison coaxiale. Le raccordement dans le logement doit être effectué par un technicien habilité par SFR. L'accès aux différents débits, services et tarifs dépend de nos tests d'éligibilité interne.
 Une prise électrique disponible par équipement est nécessaire.
 Pour fonctionner correctement, La Box nécessite un PC ou un MAC avec un minimum de 64 Mo de RAM, un port Ethernet libre, un système d'exploitation Windows ou MAC OS compatible.

Activation

Le raccordement et l'installation par un technicien habilité par SFR est nécessaire :

- Pour un nouveau client, la facturation débute à la livraison de la ligne.
- Durant le mois d'activation de la ligne, le montant de l'abonnement du forfait SFR est facturé au prorata temporis depuis la date d'activation. Ce montant est reporté sur la 1ère facture suivant le mois d'activation.

L'activation des services Internet et TV est effective lors de l'installation par le technicien, le service de téléphonie IP sera activé dans un délai maximal de 48 heures après le départ du technicien.

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	

* sauf dans l'offre START

* 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.

Chaînes TV

ZAPPING	CHAINES	TNT	SUPPORTS
1	MARTINIQUE 1ERE	OUI	TV
2	Vià ATV	OUI	TV
3	KMT		TV

4	ZITATA	OUI	TV
5	GUADELOUPE 1ERE	OUI	TV
6	CANAL 10		TV
7	ECLAIR TV	OUI	TV
8	ALIZES		TV
9	GUYANE 1ERE		TV
11	TF1	OUI	TV
12	FRANCE 2	OUI	TV
13	FRANCE 3	OUI	TV
14	CANAL+ en clair		TV
15	FRANCE 5	OUI	TV
16	M6	OUI	TV
17	ARTE	OUI	TV
18	C8		TV
19	W9		TV
20	TMC		TV
21	TFX		TV
22	NRJ12		TV
23	LCP AN		TV
24	FRANCE 4		TV
25	BFM TV		TV
26	CNews		TV
27	GULLI		TV
28	CSTAR		TV
30	TF1 Séries Films		TV
31	L'EQUIPE		TV
32	6TER		TV
33	RMC STORY		TV
34	RMC Découverte		TV
35	Chérie 25		TV
36	LCI	OUI	TV
37	franceinfo:		TV
50	AB1		TV
51	RTL9		TV
53	SERIE CLUB		TV
54	Paris Première		TV
55	Téva		TV
56	TV BREIZH		TV
58	TV5 MONDE		TV
59	E!		TV
60	SYFY		TV
61	13ème rue		TV
62	MTV		TV
63	GAME ONE		TV
68	DISNEY+		TV
70	CANAL J		TV
71	MANGAS		TV
72	TIJI		TV
73	CARTOON NETWORK		TV

74	BOOMERANG		TV
75	BOING		TV
76	TOONAMI		TV
77	NICKELODEON		TV
78	NICKELODEON JUNIOR		TV
79	NICKELODEON TEEN		TV
80	J-ONE		TV
90	BFM BUSINESS		TV
91	I24NEWS		TV
92	FRANCE 24		TV
93	BBC WORLD NEWS		TV
94	EURONEWS		TV
95	FRANCE 24 ENG		TV
96	CNN		TV
97	AL JAZEERA ARABE		TV
100	ACTION		TV
101	CINE+ PREMIER		TV
102	CINE+ FRISSON		TV
103	CINE+ FAMIZ		TV
104	CINE+ CLUB		TV
105	CINE+ EMOTION		TV
106	CINE+ CLASSIC		TV
107	TCM		TV
108	PARAMOUNT CHANNEL		TV
120	ALTICE STUDIO		TV
121	OCS MAX		TV
122	OCS CITY		TV
123	OCS CHOC		TV
124	OCS Géants		TV
130	ANIMAUX		TV
131	TOUTE L'HISTOIRE		TV
132	Chasse et Pêche		TV
133	DISCOVERY CHANNEL		TV
134	DISCOVERY Investigation		TV
135	DISCOVERY SCIENCE		TV
136	DISCOVERY FAMILY		TV
138	NATIONAL GEOGRAPHIC		TV
139	NAT GEO WILD		TV
140	USHUAIA TV		TV
141	HISTOIRE		TV
151	MCM		TV
152	M6 MUSIC		TV
153	MFM TV		TV
154	NRJ Hits		TV
155	TRACE URBAN DOM		TV
156	TRACE URBAN HD		TV
157	TRACE LATINA		TV
158	TRACE TOCA		TV
159	TRACE GOSPEL		TV

160	TRACE AFRICA		TV
162	TRACE KITOKO		TV
167	MTV HITS		TV
169	BET HER		TV
170	BET		TV
171	BET EAST		TV
172	BBLK		TV
173	BBLK CARIBBEAN		TV
180	MEZZO		TV
181	MEZZO LIVE		TV
201	RMC SPORT 1 ACCESS		TV
202	RMC SPORT 2 ACCESS		TV
211	RMC SPORT 1		TV
212	RMC SPORT 2		TV
213	RMC SPORT LIVE 3		TV
214	RMC SPORT LIVE 4		TV
215	RMC SPORT UHD		TV
221	beIN SPORTS 1		TV
222	beIN SPORTS 2		TV
223	beIN SPORTS 3		TV
224	EUROSPORT		TV
225	EUROSPORT 2		TV
226	LUCKY JACK		TV
227	AUTOMOTO		TV
228	GOLF CHANNEL		TV
229	GOL TV		TV
232	EQUIDIA LIVE		TV
245	RMC SPORT LIVE 5		TV
246	RMC SPORT LIVE 6		TV
247	RMC SPORT LIVE 7		TV
248	RMC SPORT LIVE 8		TV
249	RMC SPORT LIVE 9		TV
250	RMC SPORT LIVE 10		TV
251	RMC SPORT LIVE 11		TV
252	RMC SPORT LIVE 12		TV
257	BEIN SPORTS MAX 4		TV
258	BEIN SPORTS MAX 5		TV
259	BEIN SPORTS MAX 6		TV
260	BEIN SPORTS MAX 7		TV
261	BEIN SPORTS MAX 8		TV
262	BEIN SPORTS MAX 9		TV
263	BEIN SPORTS MAX 10		TV
301	FASHION TV		TV
302	KTO		TV
303	LUXE.TV		TV
304	MY ZEN TV		TV
306	LCC		TV
307	LCL		TV
308	GRAPHE TV		TV

309	TV FAMILLE		TV
310	ETV		TV
312	ZOUK TV		TV
410	TELEMICRO INTER		TV
411	TELEANTILLAS		TV
412	TELEMICRO 5		TV
600	XXL		TV
601	PINK TV		TV
602	HUSTLER TV		TV
603	PRIVATE TV		TV
888	SFR CARAIBES		TV
803	Beur FM		RADIO
804	BFM BUSINESS		RADIO
805	CHERIE FM		RADIO
806	Contact FM		RADIO
807	EUROPE 1		RADIO
808	FG radio		RADIO
809	FIP		RADIO
810	FRANCE CULTURE		RADIO
811	FRANCE INFO		RADIO
812	FRANCE INTER		RADIO
813	FRANCE MUSIQUE		RADIO
814	FUN RADIO		RADIO
815	JAZZ RADIO		RADIO
816	LE MOUV'		RADIO
817	NOSTALGIE		RADIO
818	NOVA		RADIO
819	NRJ		RADIO
820	OUI FM		RADIO
821	RADIO CLASSIQUE		RADIO
822	RADIO NOTRE DAME		RADIO
823	RFI INTERNATIONAL		RADIO
824	RFM		RADIO
825	RIRE ET CHANSONS		RADIO
826	RMC INFO		RADIO
827	RTL		RADIO
828	RTL 2		RADIO
829	SKYROCK		RADIO
830	Sud Radio		RADIO
831	TSF JAZZ		RADIO
832	VIRGIN RADIO		RADIO
833	BBC World Service		RADIO
834	BBC Arabic		RADIO
835	MC Doualiya		RADIO

Option Bouquets TV thématiques

Option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Ci-dessous, le détail des chaînes incluses dans ces bouquets

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option **RMC Sport** (éligible seulement pour les clients Premium Max et Power Max du catalogue actuel).

RMC Sport 1	9€ /mois (soit 19€ -10€ pour les clients SFR)
RMC Sport 2	
RMC Sport Live (10 chaînes de multiplex)	

Tarifs et chaînes TV incluses dans le service RMC Sport Access (inclus dans les offres Premium Max et Power Max)

RMC SPORT 1 ACCESS	Inclus dans les offres Premium Max et Power Max
RMC SPORT 2 ACCESS	

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Ciné (inclus dans l'offre Power Max)

CINE+ CLUB	12 €/mois
CINE+ FAMIZ	
CINE+ FRISSON	
CINE+ PREMIER	
CINE + CLASSIC	
CINE +EMOTION	
PARAMOUNT HD	
TCM	

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option beIN (inclus pour l'offre Power Max)

beIN Sports 1	15 €/mois
beIN Sports 2	
beIN Sports 3	
7 chaînes multiplex (Bein Sport MAX)	

Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option OCS

OCS Max	12 €/mois
OCS City	
OCS Geants	
OCS Choc	
OCS Go	

Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Sport

Auto Moto	6,90 €/mois
Eurosport	
Eurosport 2	
Gol TV	
Golf Channel HD	
OL TV	

Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Découverte

DISCOVERY	10 €/mois
DISCOVERY SCIENCE	
DISCOVERY ID	
DISCOVERY FAMILY	
NATIONAL GEO	
NAT GEO WILD	

USHUAIA TV	
HISTOIRE	

Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Adulte

XXL	6,90 €/mois
-----	-------------

Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Super Adulte

HUSTLER TV	
PRIVATE	6,90 €/mois

Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Pink

Pink	5,00 €/mois
------	-------------

Tarif de l'option Altice Studio

Altice Studio	9,99€/mois
---------------	------------

Tarifs et Chaînes TV incluses dans les options « Beln Sports + OCS » et « Full Ciné (Ciné + Adultes) »

Beln Sports + OCS	20,00 €/mois
Full Ciné (Ciné + Adultes)	14,00 €/mois

- **Tarifs des autres options (options sans engagement, tout mois commencé est dû).**

_Option Multi TV	9,00 €/mois
• un maximum de 2 options Multi TV souscriptibles par contrat	
Extra Bitdefender	4,99 €/mois
• Bitdefender Total Security : 5 Devices (Mac / Windows / Android)	
Extra Napster	8,99 €/mois
Extra L'Equipe	8,99 €/mois
Extra LeKiosk	8,99 €/mois

Autres tarifs

Interventions à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage à domicile : 50 € mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien. • Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50 €
Prise supplémentaire	40 €
Appels hors forfait	Facturés au prix des appels facturés à la minute
Facturation du modem si non rendue ou rendue endommagée en cas de résiliation	100 €
Facturation du décodeur si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	200 €
Facturation de La BOX si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	300 €
Facturation d'un accessoire de la Box ou du décodeur Si manquant ou endommagé	15 €
Frais de suspension	15 € (en cas de suspension du Service par SFR).
Frais d'impayé	Les clients faisant l'objet d'un impayé seront facturés de frais d'impayés équivalents à 15% du montant de l'impayé, avec un montant minimum de 3 € et un montant maximum de 30 €.

Services inclus

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.
- Services de téléphonie sur IP (numéro masqué, transfert d'appel, appel en instance). La liste des services ainsi que leurs codes d'activation sont disponibles sur www.sfrcaraibe.fr.

- Replay (ou télévision de rattrapage) accessible pour une sélection de chaînes et/ou options souscrites proposant le service.

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.
- En cas de résiliation ou de retour en SAV, une box ou un décodeur hors service suite à une surtension, un mauvais entretien ou une utilisation inadaptée sera facturé au client aux tarifs de 200€ pour le décodeur et de 100€ pour le modem.