

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 **Martinique, Guadeloupe** (hors îles du Nord), et **Guyane française**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), dans les zones éligibles au FTTH (« Fiber To The Home » ou Fibre optique jusqu'à l'abonné), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à la fibre.

Les offres START FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM MAX FIBRE et POWER MAX FIBRE 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 TV et services, un catalogue de vidéos à la demande, options TV (incluses ou payantes) ainsi que l'accès à des services de replay (sous réserve d'éligibilité).
- **Le raccordement Fibre** 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.

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Débit internet théorique disponible	START FIBRE	PRIMA FIBRE	PREMIUM MAX FIBRE et POWER MAX FIBRE
Débit descendant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*
Débit montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s

* 2 Gb/s partagés : jusqu'à 1 Gb/s max/équipement, jusqu'à 2 Gb/s max tous équipements cumulés.

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

Forfaits SFR	Tarifs zone éligible
START FIBRE : Internet jusqu'à 500 Mb/s + Appels illimités Fixe 24h/24 + 20 chaînes TV et services	39,99 €/mois
PRIMA FIBRE : Internet jusqu'à 1 Gb/s + Appels illimités 24h/24 + 100 chaînes TV et services	49,99 €/mois
PREMIUM MAX FIBRE : Internet jusqu'à 2 Gb/s partagés* + Appels illimités 24h/24 + 160 chaînes TV et services	64,99 €/mois
POWER MAX FIBRE : Internet jusqu'à 2 Gb/s partagés* + Appels illimités 24h/24 + 180 chaînes TV et services	79,99 €/mois

- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Frais de raccordement** : 90€
- **Dépôt de garantie** : 50€ débité en trois fois sur les trois 1^{ères} factures.

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 FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM MAX FIBRE et POWER MAX FIBRE 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, 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.