

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

### 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](http://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](http://www.mediation-telecom.org) en remplissant le formulaire en ligne.

<sup>1</sup> 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
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](http://www.sfrcaraibe.fr)

**Plus d'informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr) rubrique « Documentations et tarifs ».**

## 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.