

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 « Carré » 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 5 forfaits avec/sans engagement, avec/sans mobile.

		Carré 300 Mo	Carré 10 Go	Carré 30 Go	Carré 150 Go	Carré 200 Go
Depuis/vers DOM, Métropole, Europe**	Appels	1h***	2h***	4h***	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24				
	Internet	300 Mo, puis 0,05€/Mo	10 Go, puis débit réduit	30 Go, puis débit réduit	150 Go, puis débit réduit	200 Go, puis débit réduit
SFR TV 8		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	Bloqué ou Postpayé		Postpayé	

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

Forfait postpayé : Carré 10 Go et 30 Go après l'épuisement du forfait : facturation des usages en hors forfait. Carré 150Go/200Go, 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/MMS envoyés supérieur à 5000.

** DOM, Métropole et Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Îles 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, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, Saint Martin (partie française), Saint Barthélemy, 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'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 »
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

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).

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 TTC en €/mois		Carré 300 Mo	Carré 10 Go	Carré 30 Go	Carré 150 Go	Carré 200 Go
Sans Mobile	Engagement 24 mois		12,99€	22,99€	34,99€	44,99€
	Sans engagement	9,99€	17,99€	27,99€	39,99€	49,99€
Avec Mobile	BONUS SILVER engagement 24 mois		17,99€	27,99€	39,99€	49,99€
	BONUS GOLD engagement 24 mois		27,99€	37,99€	49,99€	59,99€

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

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

Voir conditions dans la FIS disponible sur sfrcaraibe.fr.

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.

Résiliation

Offre sans engagement : 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). L'ensemble des motifs légitimes de résiliation sans frais est présenté dans les CGV à l'article « résiliation ».

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 a bénéficié d'un terminal subventionné, il reste redevable d'une indemnité de 1/24^{ème} de la subvention accordée par mois restants dus.

Pour toute souscription aux offres avec engagement :

En cas de résiliation avant le 12^{ème} mois pour un engagement de 24 mois, le Client est redevable des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin du 12^{ème} mois auxquels s'ajoute le quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois jusqu'à l'échéance contractuelle.

En cas de résiliation entre le 12^{ème} mois et le 24^{ème} mois, le Client est redevable d'un quart des sommes restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle.

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.