

Offres Fibre**Récapitulatif Contractuel (RC)**

Date : Mai 2023

Outremer Telecom, ZI Jambette, CS 90013, 97282 Le Lamentin Cedex

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, d'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	START FIBRE	PRIMA FIBRE	PREMIUM MAX FIBRE	POWER MAX FIBRE
Débit descendant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*	Jusqu'à 2 Gb/s partagés* ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés**
Débit montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s*	Jusqu'à 500 Mb/s* ou selon éligibilité Jusqu'à 1 Gb/s**

* Jusqu'à 2 Gb/s partagés : débit théorique descendant maximum de 2 Gbits/s partagés (soit jusqu'à 1 Gbit/s maximum en débit descendant par équipement). Débit théorique montant maximum de 500 Mb/s.

** Jusqu'à 8 Gb/s partagés : débit théorique descendant maximum de 8 Gb/s partagé entre plusieurs équipements branchés en filaire (jusqu'à 1 Gb/s par équipement) et en Wifi. Débit théorique montant maximum de 1 Gb/s.

Matériel mis à disposition :

- Pour les offres **START, PRIMA, PREMIUM MAX et POWER MAX** (débit jusqu'à 2 Gb/s) : **SFR Box 8**
- Pour l'offre **POWER MAX** (débit jusqu'à 8 Gb/s) : **SFR Box 8X**

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

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).

- 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

	START	PRIMA	PREMIUM MAX	POWER MAX
Internet montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés	Jusqu'à 2 Gb/s partagés ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés
Internet descendant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s ou selon éligibilité Jusqu'à 1 Gb/s
Téléphonie	Appels illimités Fixe 24h/24	Appels illimités 24h/24	Appels illimités 24h/24	Appels illimités 24h/24
TV	20 chaînes TV et services	100 chaînes TV et services	160 chaînes TV et services	180 chaînes TV et services

- **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

Durée d'engagement et résiliation

Durée d'engagement

Les offres START FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM MAX FIBRE, POWER MAX FIBRE sont souscrites pour une durée indéterminée, disponibles avec un engagement minimal de 12 mois.

Résiliation

La résiliation doit faire l'objet d'un préavis de 10 jours adressé par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR (voir adresse ci-dessus). Si la résiliation a lieu durant la période d'engagement, le Client est redevable des mois restant dus.

Autres informations utiles

- Les CGV, le Récapitulatif Contractuel et la Fiche d'Information Standardisée (FIS) forment le contrat de services.