

**Offres ADSL****Fiche d'Information Standardisée (FIS)**

Date : 26 Mars 2024

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

**Services et équipements**

Offre valable, réservée à toute personne physique domiciliée en **Martinique**, en **Guadeloupe (hors îles du Nord)** et en **Guyane** par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), disposant d'une ligne analogique RTC isolée et éligible ainsi qu'une prise électrique disponible par équipement, sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné.

**Les offres START, START +, PRIMA et PREMIUM+ :** 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 fixes du département, les mobiles et les fixes de Guadeloupe, de Martinique, de Guyane et de Métropole, et une sélection de destinations fixes et mobiles internationales (sauf pour l'offre START où les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane et de l'Métropole ne sont pas inclus).
- **Accès à un bouquet TV**, uniquement disponible avec les offres Prima (jusqu'à 100 chaînes TV et services) et Premium+ (jusqu'à 150 chaînes TV et services dont beIN Sports).

\* 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.

Le branchement des équipements est effectué par le Client.

Les chaînes, bouquets et services TV sont susceptibles d'évolution.

**Débits du service internet et voies de recours****Débits de service internet**

**Les offres START, START +, PRIMA et PREMIUM+ :** La ligne ADSL du Client est activée à un débit pouvant aller jusqu'à 20 Mbit/s en réception sur des lignes inférieures à 1500 mètres en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 et 15 Mbit/s selon éligibilité technique. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/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.

**Prix**

Forfaits SFR	Tarifs TTC zone éligible
<b>START : Internet jusqu'à 20 Mb/s descendant + Appels illimités fixes Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales</b>	39,99 €/mois
<b>START +: Internet jusqu'à 20 Mb/s descendant + Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales</b>	49,99 €/mois
<b>PRIMA : Internet jusqu'à 20 Méga + Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales + jusqu'à 100 chaînes TV et services TV</b>	59,99 €/mois
<b>PREMIUM+ : Internet jusqu'à 20 Méga + Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales + jusqu'à 150 chaînes TV et services</b>	69,99 €/mois

- Box indispensable pour accéder aux services Internet et Téléphone.
- Décodeur indispensable pour accéder aux services TV.
- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Dépôt de garantie** : 50 € pour le modem (débité en 3 fois sur les 3 premières factures).
- **Frais de résiliation** : 50€ en plus des mois restants dus si résiliation pendant la période d'engagement.

### Durée, renouvellement et résiliation

#### Durée d'engagement

Les offres **START, START +, PRIMA et PREMIUM+** sont souscrites pour une durée indéterminée 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 compte tenu des frais de coupure du service.

### Autres informations utiles

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

### Service Clients

Pour contacter le Service Client, composez le sur [www.sfrcarai.be.fr](http://www.sfrcarai.be.fr).



. Les jours et horaires d'ouvertures accessibles

### Prérequis

L'accès à Internet nécessite une ligne analogique RTC isolée et éligible ainsi qu'une prise électrique disponible par équipement.

La ligne de téléphone de l'abonné doit être éligible au service. L'accès aux différents débits, services et tarifs dépend de nos tests d'éligibilité interne.

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 délai d'activation moyen est de 8 jours ouvrés à compter du passage du client en boutique, avec une coupure de 2 à 24h lors de la mise en service.

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

### 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
Bésil	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 Barthélemy	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° commençant par 08, N° Internet et N° satellites. 99 correspondants différents/mois max.

### Chaînes TV

Nombre et liste des chaînes/contenus susceptibles d'évolution, liste des chaînes incluses dans les bouquets accessibles sur le site Internet <https://www.sfrcaraibe.fr/offres-box/services-box/chaine-tv/>.

**Le portail TV, est accessible, depuis le décodeur TV.**

### Options

Options sans engagement, tout mois commencé est dû.

Options TV : ci-dessous le détail des chaînes incluses dans ces bouquets, la liste des options ainsi que les chaînes incluses sont susceptibles d'évolution.

Options TV accessibles depuis le décodeur TV SFR.

La résiliation de l'abonnement Box SFR entrainera également la résiliation de l'option.

**Tarifs et chaînes TV incluses** dans l'option **RMC Sport** (éligible seulement pour les clients Premium+).

RMC Sport 1	9€ /mois (soit 19€ -10€ pour les clients SFR)
RMC Sport 2	
RMC Sport Live (17 chaînes de multiplex)	

Accès via le décodeur TV SFR, mais également via le site Internet [rmcsport.tv](http://rmcsport.tv) ou l'application dédiée. Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

### Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Ciné

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 dans l'offre Premium+)

beIN SPORTS 1	15 €/mois
beIN SPORTS 2	
beIN SPORTS 3	
7 chaînes multiplex (beIN SPORTS MAX)	

Accès via le décodeur TV SFR, dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

**Tarifs des services Disney +**

Bouquet Famille & Disney+ Standard avec Pub (dont 2 écrans)	5,99€ HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Standard (dont 2 écrans)	8,99€ HT/mois
Bouquet Famille & Disney+ Premium (dont 4 écrans)	11,99€ HT/mois
Chaînes incluses dans le bouquet Famille : E!, SYFY, 13 <sup>ème</sup> rue, TIJI, CARTOON NETWORK, CARTOONITO, NICKELODEON, NICKELODEON JUNIOR, NICKELODEON TEEN, DREAMWORKS, TOUTE L'HISTOIRE, Chasse et Pêche, CRIME DISTRICT, SCIENCES ET VIE, M6 MUSIC, TRACE LATINA, TRACE KITOKO, AUTOMOTO	

\* Accès via le décodeur TV SFR, mais également via l'application dédiée, plus de détails dans les conditions d'utilisation du service Disney+.

**Tarifs des chaînes TV incluses dans l'option OCS**

OCS Max	12 €/mois
OCS Geants	
OCS Pulp	

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Novelas**

Nina Novelas	3,99 €/mois
Afro Novelas	

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option « Full Ciné »**

FULL CINE (Ciné+ & XXL)	14 €/mois
-------------------------	-----------

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Adulte** (chaines réservées aux plus de 18 ans)

XXL	6,90 €/mois
-----	-------------

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Super Adulte** (chaines réservées aux plus de 18 ans)

HUSTLER TV	6,90 €/mois
PRIVATE	

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Pink** (chaines réservées aux plus de 18 ans)

PINK	5 €/mois
------	----------

## Autres tarifs

<b>Frais d'ouverture de ligne</b>	50 €
<b>Frais d'accès au service</b>	0€
<b>Interventions à domicile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation à domicile : 50 € mais gratuit si le service n'est pas opérationnel au départ du technicien.</li> <li>• Dépannage à domicile : 50 € mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien.</li> <li>• Annulation le jour même ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 10 €</li> </ul>
<b>Appels hors forfait</b>	Facturés au prix des appels facturés à la minute (voir grilles tarifaires ci-dessous )
<b>Facturation du modem</b> si non rendue ou rendue endommagée en cas de résiliation	100 €
<b>Facturation du décodeur</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	100 €
<b>Facturation d'un accessoire de la Box ou du décodeur</b> Si manquant ou endommagé	15 €
<b>Frais de suspension</b>	15 € (en cas de suspension du Service par SFR).
<b>Frais d'impayé</b>	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 €.
<b>Avance sur consommation</b>	Non applicable

## Services inclus

- Portabilité du numéro de téléphone.
- Maintien (optionnel) de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique, pour les utilisateurs d'alarmes, de fax ou d'autre équipement non compatible avec le dégroupage total. Service à demander à la souscription du contrat uniquement : il ne peut être mis en place après l'activation de la ligne ADSL. Si cette option est souscrite, la facture de la ligne est à régler auprès de l'opérateur historique.

## 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 selon le tarif indiqué dans le tableau « Autres tarifs ».