

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

Date : 30 Janvier 2025

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

Services et équipements

Offre valable, réservée à toute personne physique domiciliée en **Martinique, Guadeloupe** (hors îles du Nord) et **Guyane française**, par logement (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 tarifs s'entendent en TTC selon le taux de TVA en vigueur dans le département de souscription.

Les offres START FIBRE, PRIMA FIBRE et PREMIUM PLUS FIBRE incluent les services suivants :

- **L'accès à internet,**
- **Le téléphone par Internet** permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant les appels illimités* 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**, depuis un décodeur, permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 200 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 (toutes les chaînes ne proposent pas ce service),
- **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 théorique de service internet selon offre souscrite et éligibilité technique :

Débit internet théorique	START FIBRE	PRIMA FIBRE	PREMIUM FIBRE Selon éligibilité 2 Gb/s ou 8 Gb/s	
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*	Jusqu'à 8 Gb/s**
Débit montant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 8 Gb/s**

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

****Jusqu'à 8 Gb/s non partagés** : débit théorique de 8 Gb/s en descendant et en montant obtenu avec adjonction d'un module SFP sous forme de module branché sur la NB8X.

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

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.

Prix

	START	PRIMA	PREMIUM PLUS Selon éligibilité 2 Gb/s ou 8 Gb/s	
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés	Jusqu'à 2 Gb/s partagés	Jusqu'à 8 Gb/s
Débit montant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1Gb/s	Jusqu'à 8 Gb/s
Téléphonie	Appels illimités fixes Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales		
TV	20 chaînes en option 5€/mois	180 chaînes TV et services	200 chaînes TV et services	
BOX	NB8	NB8	NB8	NB8X
Décodeur	Connect TV, si option TV à 5€/mois	Connect TV		STB 8
Internet Garanti*	Option 5€/mois		Inclus sur demande, frais d'activation de 10€ sur 1 ^{ère} facture	
Répéteur Smart WiFi*	Option 3€/mois			
Multi-TV*	Option 9€/mois			
Prix	39,99€	49,99€	64,99€	

- **Location de la Box** : incluse dans le prix.
- **Frais de mise en service** : 50€ facturés en trois fois sur les trois 1^{ères} factures.

*Voir descriptif des services au paragraphe « Options et services »

Durée d'engagement et résiliation

Durée d'engagement

Les offres START FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM PLUS 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) ou depuis le formulaire de résiliation sur le site Internet SFR Caraïbe. 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.

Service Clients

Pour contacter le Service Client, composez le . Les jours et horaires d'ouvertures sont accessibles sur www.sfrcaraibe.fr.

Activation nouveaux clients fibresont

Le raccordement et l'installation par un technicien habilité par SFR est nécessaire :

- L'activation du service est immédiate ; la facturation commence dans un délai moyen de 48h après l'activation du service.
- Durant le mois d'activation de la ligne, le montant de l'abonnement du forfait SFR est facturé au prorata temporis depuis la date d'activation. Ce montant est reporté sur la 1^{ère} facture suivant le mois d'activation.

Téléphonie : détail des destinations

- 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	
Afrique du sud	Malaisie
Algérie	Mexique
Andorre	Monaco
Argentine	Norvège
Australie	Pakistan
Brésil	Panama
Bulgarie	Pérou
Chili	Pologne
Chypre	République Dominicaine
Costa Rica	Roumanie
Croatie	Royaume Uni
Grèce	Russie
Guatemala	Saint Barthélemy
Indonésie	Saint Martin
Irlande	Suisse
Israël	Taiwan
Italie	Vietnam
Japon	Slovénie
Luxembourg	
Macao	

Fixes et Mobile inclus*	
Allemagne	Nigeria
Autriche	Pays bas
Belgique	Porto Rico
Canada	Portugal
Canaries	Singapour
Chine	Suède
Colombie	Thaïlande
Corée du sud	Turquie
Espagne	Uruguay
Etats-Unis**	Venezuela
Finlande	Lettonie
Gibraltar	Bangladesh
Hawaï	Danemark
Hong-Kong	Nouvelle Zélande
Hongrie	
Iles Vierges Américaines	
Inde	
Kenya	
Laos	
Malte	

* sauf dans l'offre START

** sauf Hawaï et Alaska

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.

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° commençants par 08, N° Internet et N° satellites. 99 correspondants différents/mois max.

Chaînes TV

Le portail TV, est accessible :

- Depuis le décodeur TV, en fonction de l'offre souscrite
- Ou depuis l'application SFR TV : service inclus valable aux Antilles-Guyane, permettant d'accéder depuis des tablettes et smartphones aux chaînes, contenus et replay disponibles selon l'offre souscrite. Sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV, que le terminal soit compatible (iOS, Android). Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. L'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client.

Nombre et liste des chaînes/contenus susceptibles d'évolution.

Liste exhaustive des chaînes TV et service sur le site Internet <https://www.sfrcaraibe.fr/offres-box/services-box/chaîne-tv/>

Options et services

Options et services 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 entraînera également la résiliation de l'option.

Option TV START : tarifs et chaînes TV incluses (valable uniquement pour les clients START)

MARTINIQUE 1ERE, Vià ATV, KMT, ZITATA, GUADELOUPE 1ERE, CANAL 10, GUYANE 1ERE TF1, FRANCE 2, FRANCE 3, CANAL + en clair, FRANCE 5, M6, ARTE, LCP AN, FRANCE 4, LCI, FRANCE 2 UHD, AB1, CARTOONITO, EQUIDIA LIVE, AUTO PLUS TV, MGG TV, ETV, FUSION TV, ZOUK TV, MYTV CARAIBES, MARMITON, TOP SANTE TV, MAISON & TRAVAUX TV	5 €/mois
---	----------

RMC Sport : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option

RMC Sport 1	9 €/mois (soit 19€ -10€ pour les clients SFR)
-------------	---

Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

Ciné : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option

OCS CINE+ frisson, CINE+ family, CINE+ festival, CINE+ émotion, CINE+ classic, PARAMOUNT HD, TCM	12,99 €/mois
--	--------------

beIN Sports : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option

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

Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

Novelas : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option (inclus dans l'offre Premium Plus)

Nina Novelas, Afro Novelas	3,99 €/mois
----------------------------	-------------

TRACE ; tarifs et chaînes TV incluses dans l'option (inclus dans Prima et Premium Plus)

TRACE URBAN DOM, TRACE URBAN HD, TRACE LATINA, TRACE TOCA, TRACE GOSPEL, TRACE AFRICA, TRACE KITOKO, TRACE BRAZUCA, TRACE CARIBBEAN, TRACE MIZIKI, TRACE TERANGA, TRACE VANILLA, TRACE NAIJA	3 €/mois
--	----------

Bouquet Famille : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option (inclus dans Premium Plus)

E!, SYFY, 13 ^{ème} rue, TIJI, CARTOON NETWORK, NICKELODEON, NICKELODEON JUNIOR, NICKELODEON TEEN, DREAMWORKS, TOUTE L'HISTOIRE, Chasse et Pêche, CRIME DISTRICT, SCIENCES ET VIE, M6 MUSIC, TRACE LATINA, TRACE KITOKO, AUTOMOTO	9,99 €/mois
---	-------------

Disney+ : tarifs des services

Bouquet Famille & Disney+ Standard avec Pub (dont 2 écrans)	5,99€ /mois
Bouquet Famille & Disney+ Standard (dont 2 écrans)	8,99€ /mois
Bouquet Famille & Disney+ Premium (dont 4 écrans)	11,99€ /mois

Chaînes incluses dans le bouquet Famille : E!, SYFY, 13^{ème} rue, TIJI, CARTOON NETWORK, NICKELODEON, NICKELODEON JUNIOR, NICKELODEON TEEN, DREAMWORKS, TOUTE L'HISTOIRE, Chasse et Pêche, CRIME DISTRICT, SCIENCES ET VIE, M6 MUSIC, TRACE LATINA, TRACE KITOKO, AUTOMOTO

Tarifs des services de SVOD

FILMO TV - Pass Illimité	6,99 €/mois
GULLI MAX	2,99 €/mois
TFOU MAX	3,99 €/mois

Full Ciné : tarifs et chaînes TV incluses dans l'option (chaines réservées aux plus de 18 ans)

FULL CINE (Ciné + XXL)	14,99 €/mois
------------------------	--------------

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

XXL	6,90 €/mois
-----	-------------

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

HUSTLER TV	6,90 €/mois
PRIVATE	

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

PINK	5,00 €/mois
------	-------------

Multi TV

- Mise à disposition d'un décodeur TV supplémentaire (qui reste la propriété de SFR). L'utilisation concomitante du service Multi-TV et d'Internet peut réduire le débit de ce dernier. Le nombre de décodeurs supplémentaires est limité à un seul.
- Le service est souscriptible lors de la souscription Fibre ou en cours de contrat. Dans le cas d'une souscription concomitante avec la Fibre, le décodeur Multi TV sera livré le jour du raccordement Fibre ; en cours de contrat, souscription et matériel à récupérer en boutique SFR.
- Résiliation de l'option (incluse ou payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de

résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (incluse ou payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.

- Premium Plus : inclus sur demande, frais d'activation de 10€ prélevés sur la 1^{ère} facture
- Start, Prima : 9 €/mois, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Internet Garanti

- Mise à disposition d'une BOX 4G (qui reste la propriété de SFR) permettant un accès à internet par l'intermédiaire du réseau mobile 4G SFR Caraïbe. 30 Go d'internet par mois bloqués au-delà. Avant l'installation de la Fibre, 70 Go/mois supplémentaires (soit 100 Go/mois), bloqués au-delà.
- Le service est souscriptible uniquement en boutique, le matériel est également à récupérer en boutique.
- Résiliation de l'option (incluse ou payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (incluse ou payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.
- Premium Plus : inclus sur demande, frais d'activation de 10€ prélevés sur la 1^{ère} facture
- Start, Prima : 5 €/mois, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Répéteur Smart WiFi

- Mise à disposition d'un répéteur WiFi (qui reste la propriété de SFR), 1 équipement maximum par abonné, pour permettre d'augmenter la couverture WiFi du logement.
- Le service est souscriptible, une fois le service Fibre activé, uniquement en boutique SFR. Remise du matériel une fois la souscription finalisée.
- Résiliation de l'option (incluse ou payante) possible à tout moment, restitution du matériel, en bon état, sous peine de paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué. En cas de résiliation du contrat Fibre, résiliation automatique de l'option (incluse ou payante) qui implique la restitution du matériel et le paiement d'éventuelles pénalités selon la non restitution ou l'état du matériel restitué.
- Premium Plus : inclus sur demande, frais d'activation de 10€ prélevés sur la 1^{ère} facture
- Start, Prima : 3 €/mois, option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Module SFP

- Le module SFP permet de pouvoir bénéficier de jusqu'à 8 Gb/s montant et descendant. Ce module n'est proposé qu'aux abonnés utilisant une BOX NB8X avec une offre Fibre compatible. Sans utiliser ce module, les débits seront de 8 Gb/s partagés en montant et descendant.
- L'achat du module n'est possible qu'une fois le service Fibre activé, uniquement en boutique SFR. Le module n'est proposé qu'à l'achat, l'abonné en devient donc propriétaire.
- Premium Plus 8 Gb/s : 40€, payables en boutique

Extra Bitdefender

- 4,99 €/mois pour Bitdefender Total Security : 5 Devices (Mac / Windows / Android)
- Option sans engagement, tout mois commencé est dû.

Autres Tarifs

Si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	Interventions à domicile	- Dépannage à domicile : 50 € mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien. - Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50 €
	Appels hors forfait	Facturés au prix des appels facturés à la minute
	Facturation du modem SFR BOX 8	100 €
	Facturation du modem SFR BOX 8X	150 €
	Facturation du décodeur Connect TV	100 €
	Facturation du décodeur STB 8	200 €
	Facturation du répéteur WiFi	80 €
	Facturation de la BOX 4G (Service Internet Garanti)	100 €
	Facturation d'un accessoire du modem ou du décodeur	15 €

Tarifs en cas d'incident de paiement

En cas d'incident de paiement, le Client sera redevable des frais listés ci-dessous, en sus de ses factures impayées, conformément aux conditions générales de vente :

Nature des frais	Tarifs
Frais de retard de paiement	10,50€
Frais de rejet de chèque	22,50€
Frais de rejet de carte bancaire	22,00€
Frais de remise en service	7,50€ (limité à 1 facturation maximum / mois calendaire)

Services inclus

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.
- Services de téléphonie sur IP (numéro masqué, transfert d'appel,...).

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 mis à disposition, SFR proposera un échange standard à l'abonné dans les meilleurs délais.
- En cas de résiliation ou de retour en SAV d'une box, d'un décodeur ou de tout autre matériel hors service suite à une surtension, un mauvais entretien ou une utilisation inadaptée, des frais seront facturés au client aux tarifs indiqués dans le tableau « Autres Tarifs »