

## Services et équipements

Offre réservée à toute personne physique domiciliée en **Guadeloupe**, par foyer (même adresse et/ou numéro de téléphone), dans les zones éligibles au FTTB (« Fiber To The Building ») à très haut débit (THD), sous réserve de compatibilité technique et de raccordement du domicile de l'abonné à la fibre avec terminaison coaxiale.

Les offres **START, PRIMA, PREMIUM MAX et POWER MAX** 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 de la TV, à un catalogue de vidéos à la demande et de bouquets TV susceptibles d'évolution et l'accès à des services de replay (sous réserve d'éligibilité).
- **Le raccordement fibre optique avec terminaison coaxiale** 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.

L'offre **POWER MAX** comprend en plus :

- Les chaînes beIN Sports,
- Le bouquet Ciné+ OCS

## Débits du service internet et voies de recours

### Débits de service internet

Débit internet théorique disponible	START / PRIMA	PREMIUM MAX / POWER MAX
Débit descendant	Jusqu'à 400 Mb/s	Jusqu'à 1 Gb/s
Débit montant	Jusqu'à 20 Mb/s	Jusqu'à 40 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.

## Prix

Forfaits SFR	Tarifs zone éligible
TV START	24,99 €/mois
TV PRIMA	29,99 €/mois
TV PREMIUM MAX	44,99 €/mois
TV POWER MAX	59,99 €/mois
START: Internet jusqu'à 400 Mb/s + Appels illimités Fixe 24h/24 + 20 chaînes TV	44,99 €/mois
PRIMA: Internet jusqu'à 400 Mb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 100 chaînes	49,99 €/mois

<b>PREMIUM MAX: Internet jusqu'à 1 Gb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 160 chaînes</b>	64,99 €/mois
<b>POWER MAX: Internet jusqu'à 1 Gb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 180 chaînes TV</b>	79,99 €/mois

- **Location de la Box** : inclus dans le prix.
- **Frais de raccordement** : 90€
- **Dépôt de garantie** – débité en trois fois sur les trois 1<sup>ères</sup> factures, matériel La Box : 50€

### Durée, renouvellement et résiliation

#### Durée d'engagement

Les offres START, PRIMA, PREMIUM MAX et POWER MAX 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, d'une heure 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.

### Service Clients

Pour contacter le Service Client, composez le  accessible du lundi au samedi de 6h à 21h.

### Prérequis

Pour bénéficier des différentes offres, il est nécessaire de se trouver en zone d'éligibilité technique et géographique et d'avoir un logement raccordable ou déjà raccordé au réseau FTTB (« Fiber to the building ») en fibre optique avec terminaison coaxiale. Le raccordement dans le logement doit être effectué par un technicien habilité par SFR. L'accès aux différents débits, services et tarifs dépend de nos tests d'éligibilité interne.

Une prise électrique disponible par équipement est nécessaire.

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 compatible (Windows XP, 98, 98SE, Millenium, 2000, Vista, Seven, MAC OS9.x à 10.x).

### Activation

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

- Pour un nouveau client, la facturation débute à la livraison de la ligne.
- 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<sup>ère</sup> facture suivant le mois d'activation.

L'activation des services Internet et TV est effective lors de l'installation par le technicien, le service de téléphonie IP sera activé dans un délai maximal de 48 heures après le départ du technicien.

Pour un client en migration, la facturation au nouveau tarif commence le 1<sup>er</sup> du mois suivant l'activation du forfait SFR.

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

## Chaînes TV

### Le portail TV, est accessible depuis le décodeur TV

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/chaine-tv/>

### Option Bouquets TV thématiques

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 entraînera également la résiliation de l'option.

**Tarifs et chaînes TV incluses** dans l'option **RMC Sport** (éligible seulement pour les clients Premium Max et Power Max du catalogue actuel).

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

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 le service RMC Sport Access** (inclus dans les offres Premium Max et Power Max)

RMC SPORT ACCESS	Inclus dans Premium Max et Power Max
------------------	--------------------------------------

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Ciné** (inclus dans l'offre Power Max)

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

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option beIN** (inclus pour l'offre Power Max)

beIN Sports 1	15 €/mois
beIN Sports 2	
beIN Sports 3	
7 chaînes multiplex (Bein Sport MAX)	

Accès via le décodeur TV SFR, mais également via l'application dédiée. Dans la limite de 5 écrans et d'une session en simultané.

**Tarifs et chaînes TV incluses dans l'option Novelas** (inclus dans l'offre Power Max)

Nina Novelas	3,99 €/mois
Afro Novelas	

**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 et Chaînes TV incluses dans l'option Sport**

Auto Moto	6,90 €/mois
Eurosport	
Eurosport 2	
Gol TV	
Golf Channel HD	
OL TV	

**Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Découverte**

DISCOVERY	10 €/mois
DISCOVERY SCIENCE	
DISCOVERY ID	
NATIONAL GEO	

NAT GEO WILD	
USHUAIA TV	
HISTOIRE	

#### Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option « Full Ciné »

<b>Full Ciné (Ciné + XXL)</b>	14,00 €/mois
-------------------------------	--------------

#### Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Adulte

XXL	6,90 €/mois
-----	-------------

#### Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Super Adulte

HUSTLER TV	6,90 €/mois
PRIVATE	

#### Tarifs et Chaînes TV incluses dans l'option Pink

Pink	5,00 €/mois
------	-------------

#### Tarifs de l'option TF1+ Premium

TF1+ Premium	5,99 €/mois
--------------	-------------

#### Tarifs des autres options (options sans engagement, tout mois commencé est dû).

<b>Option Multi TV</b> Un maximum de 2 options Multi TV souscriptibles par contrat	9,00 €/mois
<b>Extra Bitdefender</b> Bitdefender Total Security : 5 Devices (Mac / Windows / Android)	4,99 €/mois
<b>Extra Blu-Ray</b> Lecteur CD / DVD / Blu-Ray uniquement compatible avec les offres La BOX	5,00 €/mois
<b>Extra Napster</b>	8,99 €/mois
<b>Extra L'Equipe</b>	8,99 €/mois
<b>Extra LeKiosk</b>	8,99 €/mois

#### Autres tarifs

<b>Interventions à domicile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépannage à domicile : 50 € mais gratuit si le service n'est pas rétabli au départ du technicien.</li> <li>Annulation 48 heures avant un rendez-vous ou absence du client lors d'un rendez-vous avec le technicien : 50 €</li> </ul>
<b>Prise supplémentaire</b>	40 €
<b>Appels hors forfait</b>	Facturés au prix des appels facturés à la minute
<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	200 €
<b>Facturation de La BOX</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	300 €
<b>Facturation du lecteur BluRay</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).

**Frais d'impayé**

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 €.

**Services inclus**

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.
- Services de téléphonie sur IP (numéro masqué, transfert d'appel, appel en instance). La liste des services ainsi que leurs codes d'activation sont disponibles sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).
- Replay (ou télévision de rattrapage) accessible pour une sélection de chaînes et/ou options souscrites proposant le service.

**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 au client aux tarifs de 200€ pour le décodeur et de 100€ pour le modem.