

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

Date : 1 Mars 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.