

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 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) 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.

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).

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 + 30 chaînes TV	44,99 €/mois
PRIMA: Internet jusqu'à 400 Mb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 100 chaînes	49,99 €/mois
PREMIUM MAX: Internet jusqu'à 1 Gb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 160 chaînes	64,99 €/mois
POWER MAX: Internet jusqu'à 1 Gb/s + Appels illimités Fixe et Mobiles 24h/24 + 180 chaînes TV	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^{ères} factures, matériel La Box : 50€

Plus d'informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires dans la Fiche d'Information Standardisée (FIS) sur sfrcaraibe.fr rubrique « Documentations et tarifs ».

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.