

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

Date : 31 Août 2024

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 foyer (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 offres START FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM MAX FIBRE et POWER MAX FIBRE** 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 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 (sous réserve d'éligibilité),
- **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 de service internet :**

Débit internet théorique	START ET PRIMA FIBRE	PREMIUM MAX FIBRE	POWER MAX FIBRE
Débit descendant	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés*	Jusqu'à 2 Gb/s partagés* ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés**
Débit montant	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s*	Jusqu'à 500 Mb/s* ou selon éligibilité Jusqu'à 1 Gb/s**

\*Jusqu'à 2 Gb/s partagés : débit théorique descendant maximum de 2 Gbits/s partagés (soit jusqu'à 1 Gbit/s maximum en débit descendant par équipement). Débit théorique montant maximum de 500 Mb/s.

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

	START	PRIMA	PREMIUM MAX	POWER MAX
<b>Internet montant</b>	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 1 Gb/s	Jusqu'à 2 Gb/s partagés	Jusqu'à 2 Gb/s partagés ou selon éligibilité jusqu'à 8 Gb/s partagés
<b>Internet descendant</b>	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s	Jusqu'à 500 Mb/s ou selon éligibilité Jusqu'à 1 Gb/s
<b>Téléphonie</b>	Appels illimités fixes Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales	Appels illimités fixes et mobiles Antilles, Guyane, Métropole + 100 destinations internationales
<b>TV</b>	20 chaînes TV et services	100 chaînes TV et services	160 chaînes TV et services	180 chaînes TV et services
<b>BOX</b>	NB8	NB8	NB8	NB8 ou NB8X (débit jusqu'à 8 Gb/s)
<b>Décodeur</b>	Connect TV	Connect TV	STB 8	STB 8
<b>Prix</b>	<b>44,99€ TTC</b>	<b>49,99€ TTC</b>	<b>64,99€ TTC</b>	<b>79,99€ TTC</b>

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

## Durée d'engagement et résiliation

### Durée d'engagement

Les offres START FIBRE, PRIMA FIBRE, PREMIUM MAX FIBRE, POWER MAX 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). 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 accessibles sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

## Activation nouveaux clients fibre

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<sup>ère</sup> 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
- 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 et Windows Phone). 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

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 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 rmc sport.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** (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 dans l'offre Power Max)

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 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 des services de SVOD**

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

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

FULL CINE (Ciné + XXL)	14,00 €/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	5,00 €/mois
------	-------------

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

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

**Option Multi TV**

- 9 €/mois (un maximum de 1 option Multi TV souscriptible par contrat)
- Option sans engagement, tout mois commencé est dû.

**Extra Bitdefender**

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

**Autres Tarifs****Services inclus**

- Portabilité du numéro de téléphone sous réserve de faisabilité.

<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>Appels hors forfait</b>	Facturés au prix des appels facturés à la minute
<b>Facturation du modem SFR BOX 8</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	100 €
<b>Facturation du modem SFR BOX 8X</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	150 €
<b>Facturation du décodeur Connect TV</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	100 €
<b>Facturation du décodeur STB 8</b> si non rendu ou rendu endommagé en cas de résiliation	200 €
<b>Facturation d'un accessoire du modem 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 €.

- 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 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 indiqués dans le tableau « Autres Tarifs »