

**Services et équipements**

Les forfaits mobile SFR Caraïbe sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**. L'offre est déclinée en formule avec/sans engagement, avec/sans mobile.

Les tarifs s'entendent en TTC selon le taux de TVA en vigueur dans le département de souscription.

**Réseau 5G accessible actuellement uniquement en Guyane dans les zones déployées : St Laurent du Maroni, Kourou, Macouria, Cayenne, Remire-Montjoly, et Matoury. 5G en cours de déploiement. Sous réserve de couverture 5G, d'offres et terminal compatibles 5G.**

|  |          | Antilles - Guyane                             |   |   |  |  |
|--|----------|---|---|---|--|--|
|  |          | 1 Go 4G                                       | 20 Go 4G/5G   | 35 Go 4G/5G   | 200 Go 4G/5G   | 300 Go 4G/5G   |
| Depuis zone locale vers zone locale, Métropole, Europe <sup>(2)</sup>                        | Appels   | 1h <sup>(5)</sup>                             | 2h <sup>(5)</sup>                                   | 4h <sup>(5)</sup>                                   | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24  |  |
|  | SMS      | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24               |   |   |  |  |
|  | Internet | 1 Go 4G, puis 0,05€/Mo                        | 20 Go 4G, puis débit réduit                         | 35 Go 4G, puis débit réduit                         | 200 Go 4G, puis débit réduit   | 300 Go 4G, puis débit réduit   |
| Depuis zone locale   | Appels   |   |   |   | 1 h <sup>(6)</sup> vers Caraïbes <sup>(3)</sup> , Brésil   | 5 h <sup>(6)</sup> vers Caraïbes <sup>(3)</sup> , Brésil   |
|  |          |   |   |   | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24 vers USA, Canada et 60 destinations internationales <sup>(4)</sup> | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24 vers USA, Canada et 60 destinations internationales <sup>(4)</sup> |
|  | SMS      |   |   |   | Illimités <sup>(1)</sup> vers USA, Canada  | Illimités <sup>(1)</sup> vers USA, Canada  |
| SFR TV   |          |   | Inclus  |   |  |  |
| Partage de Gigas   |          |   | Inclus  |   |  |  |
| Depuis Métropole, Europe <sup>(2)</sup> , vers zone locale, Métropole, Europe <sup>(2)</sup> | Appels   | 1h <sup>(5)</sup> partagée zone locale        | 2h <sup>(5)</sup> partagées zone locale             | 4h <sup>(5)</sup> partagées zone locale             | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24  | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24  |
|  | SMS      | Illimités <sup>(1)</sup> 24h/24               |   |   |  |  |
|  | Internet | 1 Go 4G partagés zone locale, puis 0,05€/Mo   | 20 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit | 35 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit | 200 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit   | 300 Go 4G/5G partagés zone locale, puis débit réduit   |
| Depuis Caraïbes <sup>(3)</sup> , Brésil  | Appels   | Voir les tarifs des communications en roaming |   |   | 1 h <sup>(6)</sup> vers Caraïbes <sup>(3)</sup> , Brésil, Antilles, Guyane                         | 5 h <sup>(6)</sup> vers Caraïbes <sup>(3)</sup> , Brésil, Antilles, Guyane                         |
| Depuis USA, Canada   | Appels   | Voir les tarifs des communications en roaming |   |   | Appels + SMS Illimités 24h/24 vers USA, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 10 Go                | Appels + SMS Illimités 24h/24 vers USA, Canada, Antilles, Guyane, Métropole + 20 Go                |
|  | SMS      |   |   |   |  |  |
|  | Internet |   |   |   |  |  |
| Mode de facturation  |          | Bloqué  |   |   | Postpayé   |  |

Réseaux accessibles avec carte SIM et terminal compatibles ET sous réserve de couverture (carte disponible sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr)).

**Forfait bloqué** : une fois le crédit épuisé, rechargeable à tout moment avec les recharges SFR.

**Forfait postpayé** : forfaits 200 Go/300 Go, usages non inclus dans le forfait : facturation en hors forfait.

(1) Toute consommation en appels/SMS est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive et/ou frauduleuse. Sont considérées comme abusives les communications quelle que soit leur nature (voix, SMS) émises vers plus de 150 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel et/ou d'un nombre de SMS envoyés supérieur à 5000.

(2) DOM, Métropole et Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, La Réunion, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Martin (partie française), Saint Barthélémy, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

(3) **Détail Caraïbes inclus** : Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Aruba, Barbade, Bermudes, Dominique, Grenade, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Iles Caïmans, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinidad et Tobago, Turques et Caïques (Hors Haïti et Suriname)

(4) **Détail 60 destinations internationales incluses** : vers les fixes : Afrique du sud, Algérie, Argentine, Australie, Brésil, Chili, Costa Rica, Guatemala, Indonésie, Israël, Japon, Macao, Malaisie, Mexique, Pakistan, Panama, Pérou, République Dominicaine, Russie, Taiwan, Vietnam. Vers les fixes et mobiles : Chine, Colombie, Corée du Sud, Hawaï, Hong-Kong, Iles Vierges Américaines, Inde, Kenya, Laos, Nigeria, Nouvelle Zélande, Porto Rico, Singapour, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Venezuela. Fixe et mobile = 2 aboutissements/destinations différents, liste des destinations susceptible de modifications

(5) Le « temps maximum de communication » mentionné est donné à titre indicatif et calculé pour un appel depuis/vers l'Europe. Ce temps est donc susceptible de variation en fonction de la nature de vos communications.

(6) Le « temps maximum de communication » mentionné est donné à titre indicatif et calculé pour un appel depuis/vers la Caraïbe, le Brésil, les Antilles et la Guyane. Ce temps est donc susceptible de variation en fonction de la nature de vos communications.


## Débits du service internet et voies de recours

### Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'une carte SIM, d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr)).

| Technologies (accessibles dans les villes déployées) | « Débit maximal estimé de téléchargement descendant »                        | « Débit maximal estimé de téléchargement ascendant » |
|--|--|--|
| 5G en Guyane uniquement                              | Jusqu'à 1,9 Gbit/s<br>(Avec agrégation des bandes de fréquence 3.5Ghz et 4G) | Jusqu'à 83 Mbit/s                                    |
| 4G Max   | Jusqu'à 800 Mbit/s   | Jusqu'à 75 Mbit/s                                    |
| 4G+  | Jusqu'à 300 Mbit/s   | Jusqu'à 75 Mbit/s                                    |
| 4G   | Jusqu'à 100 Mbit/s   | Jusqu'à 75 Mbit/s                                    |
| 3G   | Jusqu'à 28.8 Mbit/s  | Jusqu'à 5.76 Mbit/s                                  |

### Voies de recours

- **Le Service Clients** est disponible par téléphone au **10 20**  (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

| Tarifs en €/mois |  | Antilles-Guyane |             |             |              |              |
|------------------|--|-----------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
|                  |  | 1 Go 4G         | 20 Go 4G/5G | 35 Go 4G/5G | 200 Go 4G/5G | 300 Go 4G/5G |
| Sans Mobile      | Engagement 24 mois                             |                 | 14,99€      | 24,99€      | 35,99€       | 45,99€       |
|                  | Sans engagement                                | 9€              | 19,99€      | 34,99€      | 45,99€       | 55,99€       |
| Avec Mobile      | Bonus SILVER <sup>(i)</sup> engagement 24 mois |                 | 19,99€      | 29,99€      | 40,99€       | 50,99€       |
|                  | Bonus GOLD <sup>(i)</sup> engagement 24 mois   |                 | 29,99€      | 39,99€      | 50,99€       | 60,99€       |

**Bonus SILVER<sup>(i)</sup>** : Mobile à prix préférentiel Silver et renouvellement mobile au prix nouveau client Silver

**Bonus GOLD<sup>(i)</sup>** : Mobile à prix préférentiel Gold, renouvellement de mobile au prix nouveau client Gold, Prêt de mobile en cas de panne, SFR Cloud 1 To<sup>(i)</sup>.

(i) Plus de détails dans la Fiche d'Information Standardisée, mention n<sup>o(9)</sup> pour les Bonus SILVER et GOLD et mention n<sup>o(12)</sup> pour SFR Cloud 1 To

## Durée, renouvellement et résiliation

### Durée et renouvellement

L'offre avec mobile est souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois.

L'offre sans mobile peut être souscrite pour une durée indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 24 mois ou sans engagement de durée.

Le Client peut résilier, à tout moment avec un préavis de 10 jours, le Contrat en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Service Client de son département (voir adresse ci-dessus).

Il est précisé qu'en cas de résiliation sans frais au sens de l'article L224-34 du code de la consommation, si le Client choisit de conserver un ou des équipements terminaux subventionnés inclus dans le contrat, une indemnité de 1/24<sup>ème</sup> de la valeur desdits équipements indiquée au contrat lui sera réclamée.

### Résiliation

|   | Frais de résiliation  |  |
|---|---|--|
|   | Résiliation entre 0 et le 12 <sup>ème</sup> mois  | Résiliation entre le 13 <sup>ème</sup> et 24 <sup>ème</sup> mois |
| <b>Sans engagement</b>                  | Aucun frais   | Aucun frais  |
| <b>Engagement 24 mois avec terminal</b> | Mois restant dus jusqu'au 12 <sup>ème</sup> mois + 20% des sommes dues du 13 <sup>ème</sup> au 24 <sup>ème</sup> mois | 20% des sommes dues jusqu'à l'échéance contractuelle             |
| <b>Engagement 24 mois sans terminal</b> | Mois restant dus jusqu'au 12 <sup>ème</sup> mois + 20% des sommes dues du 13 <sup>ème</sup> au 24 <sup>ème</sup> mois | Aucun frais  |
| <b>Pour motif légitime (voir CGV)</b>   | Aucun frais   | Aucun frais  |

La résiliation des options n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement principal, à contrario la résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation des options.

### 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, de trois heures 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.

## Tarifs des communications Antilles-Guyane

|   | 1 Go 4G  |  | 20 Go 4G/5G                    |  | 35 Go 4G/5G                    |  | 200 Go 4G/5G   |  | 300 Go 4G/5G   |  |
|---|--|--|--------------------------------|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|
|   | Dans le forfait  | Hors forfait                                 | Dans le forfait                | Hors forfait                                 | Dans le forfait                | Hors forfait                                 | Dans le forfait  | Hors forfait                                 | Dans le forfait  | Hors forfait                                 |
| <b>Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Voix vers</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Antilles, Guyane, St Martin, St Barthélemy, Métropole                                     | 0,17 €   | 0,35 €                                       | 0,108 €                        | 0,35 €                                       | 0,095 €                        | 0,35 €                                       | Illimités 24h/24 <sup>(7)</sup>  |  |  |  |
| Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>   | 0,17 €   | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | 0,108 €                        | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | 0,095 €                        | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | Illimités 24h/24 <sup>(7)</sup>  |  |  |  |
| Palier  | Palier de facturation à la seconde dès la 1 <sup>ère</sup> seconde                               |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Canada, USA, Alaska, Hawaï  | 0,40 €   | 0,48€  | 0,40 €                         | 0,48€  | 0,40 €                         | 0,48€  | Illimités 24h/24 <sup>(7)</sup>  |  | Illimités 24h/24 <sup>(7)</sup>  |  |
| 60 destinations internationales <sup>(2)</sup>  | 0,50 €   | 0,60 €                                       | 0,50 €                         | 0,60 €                                       | 0,50 €                         | 0,60 €                                       |  |  |  |  |
| Zone régionale 1 <sup>(3)</sup> (Caraïbes, Brésil)  | 0,40 €   | 0,48 €                                       | 0,40 €                         | 0,48 €                                       | 0,40 €                         | 0,48 €                                       | 1 h  | 0,40 €                                       | 5 h  | 0,40 €                                       |
| Zone régionale 2 <sup>(4)</sup>   | 0,40 €   | 0,48 €                                       | 0,40 €                         | 0,48 €                                       | 0,40 €                         | 0,48 €                                       |  | 0,40 €                                       |  | 0,40 €                                       |
| Cuba  | 0,80 €   | 0,96 €                                       | 0,80 €                         | 0,96 €                                       | 0,80 €                         | 0,96 €                                       |  | 0,80 €                                       |  | 0,80 €                                       |
| Autres destinations internationales   | 1,00 €   | 1,20 €                                       | 1,00 €                         | 1,20 €                                       | 1,00 €                         | 1,20 €                                       |  | 1,00 €                                       |  | 1,00 €                                       |
| Satellite   | 7,00 €   |  | 7,00 €                         |  | 7,00 €                         |  |  | 7,00 €                                       |  | 7,00 €                                       |
| Palier  | Palier de facturation à la seconde après 1 <sup>ère</sup> minute indivisible                     |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>SMS vers</b>   |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| DOM, Métropole, Europe <sup>(1)</sup> , USA, Canada                                       | Illimités 24h/24 <sup>(6)</sup>  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| International   | 0,15 €   |  | 0,15 €                         |  | 0,15 €                         |  |  | 0,15 €                                       |  | 0,15 €                                       |
| Satellite   | 1,00 €   |  | 1,00 €                         |  | 1,00 €                         |  |  | 1,00 €                                       |  | 1,00 €                                       |
| <b>Internet</b>   |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Internet 4G/4G+/4G Max/5G <sup>(5)</sup>  | 1 Go 4G, puis 0,05€/Mo   |  | 20 Go 4G/5G, puis débit réduit |  | 35 Go 4G/5G, puis débit réduit |  | 200 Go 4G/5G, puis débit réduit  |  | 300 Go 4G/5G, puis débit réduit  |  |
| Godet Internet mutualisé avec volume Europe   |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Palier  | Palier de facturation au Ko  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Options et Services</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| SFR TV <sup>(10)</sup>  | Inclus   |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Partage de Gigas <sup>(11)</sup>  | Inclus   |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Depuis Métropole, St Martin, St Barthélemy, Réunion, Mayotte, Europe<sup>(1)</sup></b> |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Voix vers</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| DOM, Métropole, Europe <sup>(1)</sup>   | 0,17 €   | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | 0,108 €                        | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | 0,095 €                        | Antilles : 0,206 €<br>Guyane : 0,19 €        | Illimités 24h/24 <sup>(6)</sup>  |  |  |  |
| Palier  | Palier de facturation à la seconde dès la 1 <sup>ère</sup> seconde                               |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| 60 destinations internationales <sup>(2)</sup>  | Tarifs en roaming depuis Europe <sup>(13)</sup>  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>SMS vers</b>   |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| DOM, Métropole, Europe <sup>(1)</sup>   | Illimités 24h/24 <sup>(6)</sup>  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Internet depuis</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| DOM, Métropole, Europe <sup>(1)</sup>   | 1 Go 4G, puis 0,05€/Mo   |  | 20 Go 4G/5G, puis débit réduit |  | 35 Go 4G/5G, puis débit réduit |  | 200 Go 4G/5G, puis débit réduit  |  | 300 Go 4G/5G, puis débit réduit  |  |
| Godet Internet mutualisé avec volume local  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| <b>Depuis Zone régionale 1<sup>(3)</sup> Caraïbes, Brésil</b>                             |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Tarifs Voix vers  |  | Tarifs roaming international <sup>(13)</sup> |                                | Tarifs roaming international <sup>(13)</sup> |                                | Tarifs roaming international <sup>(13)</sup> | 1h <sup>(8)</sup> vers Zone régionale 1 <sup>(3)</sup> (Caraïbes, Brésil), Antilles-Guyane | Tarifs roaming international <sup>(13)</sup> | 5h <sup>(8)</sup> vers Zone régionale 1 <sup>(3)</sup> (Caraïbes, Brésil), Antilles-Guyane | Tarifs roaming international <sup>(13)</sup> |
| <b>Depuis Etats-Unis, Canada</b>  |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Tarifs Voix vers  | Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole <sup>(7)</sup> |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Tarifs SMS vers   |  |  |                                |  |                                |  |  |  |  |  |
| Tarifs Internet   |  | Tarifs roaming International <sup>(13)</sup> |                                | Tarifs roaming International <sup>(13)</sup> |                                | Tarifs roaming International <sup>(13)</sup> | + 10 Go d'Internet <sup>(7)</sup>  | Tarifs roaming International <sup>(13)</sup> | + 20 Go d'Internet <sup>(7)</sup>  | Tarifs roaming International <sup>(13)</sup> |

(1) **Europe** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Iles Canaries, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores, Madère, Royaume-Uni, République Tchèque, Roumanie, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

(2) **Détail des 60 destinations** : vers les fixes : Afrique du sud, Algérie, Argentine, Australie, Brésil, Chili, Costa Rica, Guatemala, Indonésie, Israël, Japon, Macao, Malaisie, Mexique, Pakistan, Panama, Pérou, République Dominicaine, Russie, Taiwan, Vietnam. Vers les fixes et mobiles : Chine, Colombie, Corée du Sud, Hawaï, Hong-Kong, Iles Vierges Américaines, Inde, Kenya, Laos, Nigeria, Nouvelle Zélande, Porto Rico, Singapour, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Venezuela. Fixe et mobile = 2 aboutissements/destinations différents, liste des destinations susceptible de modifications.

(3) **Zone régionale 1** : Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Aruba, Barbade, Bermudes, Dominique, Grenade, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Iles Caïmans, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinidad et Tobago, Turques et Caïques, Brésil

(4) **Zone régionale 2** : Haïti, Suriname

(5) **Connexions Internet effectuées**

- **Depuis la Martinique, Guadeloupe** : réseaux 3G, 4G/4G+/4GMax accessibles avec carte SIM et terminal compatibles. Sous réserve d'être en zone de couverture. Cartes de couverture sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).
- **Depuis la Guyane** : réseaux 3G, 4G/4G+/4GMax et 5G. 5G accessible avec carte SIM et terminal compatibles ET sous réserve d'être en zone de couverture 5G, Réseau 5G en cours de déploiement. Cartes de couverture sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).

Les débits affichés peuvent être affectés du fait d'obstacles, du nombre d'utilisateurs connectés simultanément et partageant la cellule, et du lieu d'utilisation.

L'Internet mobile inclus non consommé n'est pas reporté. Une fois le seuil d'usage de l'offre atteint, tous les services internet mobile restent accessibles mais en débit réduit maximum théorique de 240 Kbits/s. Pour plus d'informations, consulter les cartes de couverture sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr).

Connexions Internet effectuées depuis les DOM, la Métropole et l'Europe : accessible en roaming selon les accords conclus avec les opérateurs tiers, dans la limite des zones de couverture, des technologies disponibles et avec un terminal compatible (plus d'informations sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr)).

(6) **Appels et SMS illimités** entre deux personnes physiques et à usage privé : hors numéros spéciaux, SMS+ et roaming international. Le Client s'engage à **ne pas dépasser pour les appels illimités une durée de 2 heures consécutives de communication par appel. Sont interdites les communications quelle que soit leur nature (voix, Internet, ...) émises à partir d'un quatrième (4<sup>ème</sup>) téléphone ou vers plus de 150 correspondants différents et/ou plus de 5000 SMS au cours d'un cycle de facturation.** Sont interdits notamment la cession des appels, les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques, boitiers radio et SPAM. Outremer Telecom se réserve le droit de facturer toute communication ne respectant pas ces dispositions. Pour plus d'informations, voir les conditions générales de vente.

(7) Illimités hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS, MMS+ et data incluse depuis les Etats-Unis, Hawaï, Alaska (hors Iles Vierges Américaines, Porto Rico) et le Canada. Au-delà du godet Internet inclus, facturation des usages (voix, SMS, Internet) au tarif roaming en vigueur.

(8) Durée des appels calculée depuis/vers Caraïbes, Brésil, Antilles, Guyane hors n° courts, spéciaux. Au-delà facturation des usages au tarif en vigueur en local et en roaming.

(9) **BONUS SILVER ET GOLD** : Offre uniquement disponible en boutique SFR et offre soumise à conditions, pour l'achat d'un mobile avec souscription simultanée d'un forfait mobile SFR éligible avec engagement 24 mois à compter du 24/10/2019, permettant de bénéficier de 2 avantages en formule SILVER et de 4 avantages en formule GOLD. **Renouvellement de mobile à prix nouveau client** : Offre soumise à conditions réservée aux abonnés mobile SFR éligibles aux BONUS SILVER et GOLD. Offre valable une fois après le dernier achat du mobile dès 21 mois pour les abonnés BONUS SILVER et GOLD, sous réserve d'un réengagement de 24 mois. **Prêt d'un mobile en cas de panne** : Offre soumise à conditions valable dans les espaces SFR participants, réservée aux abonnés mobile éligibles BONUS GOLD. Sous réserve du versement d'un dépôt de garantie de 50€ pour les téléphones avec système d'exploitation Android et 100€ pour les téléphones avec système d'exploitation Apple. Prêt d'un mobile standard non équivalent sous réserve de la disponibilité et de la correspondance pendant toute la durée des réparations. Dans la limite des stocks disponibles. En cas de non restitution du mobile de prêt et/ou de ses accessoires (batterie, chargeur) dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires suivant l'envoi du SMS par SFR de la réception en boutique du mobile réparé ou, en cas de restitution du mobile endommagé, des frais complémentaires au dépôt de garantie de 150€ (et de 15€ par accessoire) seront facturés au client sur l'une de ses prochaines factures. Sous réserve que la ligne soit active et que le client ne soit pas en impayé. Dans la limite de 2 demandes non consécutives de prêt de mobile au maximum par an et par ligne (SAV inclus). Un seul prêt en cours possible sur une même ligne. Sous réserve d'acceptation des Conditions Générales du prêt de mobile SFR par le client.

(10) **SFR TV** : Service inclus à partir du forfait 20 Go, valable aux Antilles-Guyane, permettant d'accéder à une sélection de chaînes. Nécessite l'activation du service depuis l'espace client et le téléchargement/installation de l'application SFR TV pour smartphones compatibles avec systèmes d'exploitation (iOS, Android et Windows Phone). Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile (hors usage Wi-Fi). Jusqu'à 5 écrans en simultané, portail de 20 chaînes TV (liste sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr)), nombre et liste des chaînes/contenus susceptibles d'évolution. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports.

(11) **Partage de Gigas** : permet à 1 ligne « donneuse » (Forfaits 20 Go/35 Go/200 Go/300 Go) de pouvoir donner des Go à une ou plusieurs lignes « receveuses » (Forfaits 20 Go/35 Go/200 Go/300 Go). Pour utiliser le service, il faut sur un même contrat : 1 ligne donneuse et une ou plusieurs lignes receveuses. Le donneur peut donner un maximum de 5 Go/jour. Les Go échangés sont utilisables le mois courant, depuis la zone Antilles-Guyane et non reportables d'un mois sur l'autre. Toutes les modalités d'utilisation applicables au Partage de Gigas disponibles dans votre espace client en ligne et sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr)

(12) **Option SFR CLOUD 1 To** : offre soumise à conditions, réservée aux abonnés mobile SFR (hors SFR La Carte) titulaires d'un forfait SFR 20 Go/35 Go/200 Go/300 Go, sous réserve d'être en zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion internet haut débit, mobile, tablette...). Option sans engagement à 5€/mois, inclus pour les clients en formule avec mobile Bonus Gold engagement 24 mois, permettant l'accès à un espace de stockage à distance de 1 To de données. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile du client (hors usage Wi-Fi). Conditions particulières d'utilisation applicables à SFR Cloud disponible sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr). Les services optionnels sont accessoires au contrat principal (abonnement).

(13) Voir détails rubrique Tarifs des communications en roaming

## Options

Les services optionnels sont accessoires au contrat principal (abonnement). La modification et/ou la résiliation des services optionnels ne produisent aucun effet sur le contrat principal, et sont strictement limitées à l'option.

- **Option Cafeyn** : option sans engagement de 8€/mois pour les clients SFR (soit une remise de 2€/mois accordée aux clients SFR pour une valeur mensuelle de 10€). Service incluant un accès illimité via l'application Cafeyn (avec équipement compatible) à une sélection de titres de presse. Accès illimité au catalogue sans publicité. Catalogue susceptible d'évolution. Service édité par [Lekiosque.fr](http://Lekiosque.fr). Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile (hors usage Wi-Fi).
- **Option SFR CLOUD 1 To** : offre soumise à conditions, réservée aux abonnés mobile SFR (hors SFR La Carte) titulaires d'un forfait SFR 20 Go/35 Go/200 Go/300 Go, sous réserve d'être en zone de couverture et de disposer d'un équipement compatible (ordinateur disposant d'une connexion internet haut débit, mobile, tablette...). Option sans engagement à 5€/mois, inclus pour les clients en formule avec mobile Bonus Gold engagement 24 mois, permettant l'accès à un espace de stockage à distance de 1 To de données. Utilisation du service décompté des Mo/Go inclus dans le forfait mobile du client (hors usage Wi-Fi). Conditions particulières d'utilisation applicables à SFR Cloud disponible sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).

## Recharges

- **Recharges Voix et SMS pour les forfaits bloqués :**

### - ANTILLES :

| ANTILLES                                   |                          |            |             |             |             |
|--|--------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Par carte recharge</b> (prix conseillé) |                          | <b>5 €</b> | <b>10 €</b> | <b>20 €</b> | <b>40€</b>  |
| Bonus                                      |                          |            |             | +2 €        | +4 €        |
| <b>Par Carte Bancaire</b>                  | <b>3€</b>                | <b>5 €</b> | <b>10 €</b> | <b>20 €</b> | <b>40 €</b> |
| Bonus                                      |                          |            |             | + 3 €       | + 7 €       |
| Validité rechargement                      | A la fin du mois suivant |            |             |             |             |

### - GUYANE :

| GUYANE                                     |                          |            |             |             |             |
|--|--------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Par carte recharge</b> (prix conseillé) | <b>3€</b>                | <b>5 €</b> | <b>10 €</b> | <b>20 €</b> |             |
| Bonus                                      |                          |            |             | +2 €        |             |
| <b>Par Carte Bancaire</b>                  | <b>3€</b>                | <b>5 €</b> | <b>10 €</b> | <b>20 €</b> | <b>40 €</b> |
| Bonus                                      |                          |            |             | + 3 €       | + 7 €       |
| Validité rechargement                      | A la fin du mois suivant |            |             |             |             |

**Rechargement par carte bancaire, sans se déplacer :**

- En appelant le 224 (appel gratuit depuis un mobile SFR), ou
- En se connectant sur internet à l'adresse URL suivante : <https://rechargement.sfrcaraibe.fr> (disponible sur le site internet SFR Caraïbe). Le rechargement peut être effectué par toutes personnes au profit d'un Client SFR.


- **Recharge Internet :**

Les forfaits 20 Go /35 Go /200 Go /300 Go disposent d'un volume d'Internet inclus, au-delà, le débit est réduit. Possibilité d'ajouter du crédit de consommation data avec la recharge de 5 Go.

Recharge de 10 Go pour 5€ :

- Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane, Métropole, les DOM et l'Europe<sup>(1)</sup>
- Le volume de Go rechargés valable jusqu'à la fin du mois suivant, le crédit data non consommé à la fin du mois est définitivement perdu. Les Go rechargés sont non éligibles au service de Partage de giga.
- Utilisation du service décomptée du crédit de la recharge au 1<sup>er</sup> Ko dès le 1<sup>er</sup> Ko
- Pas de limitation en nombre de rechargements
- Rechargement par carte bancaire, sans se déplacer : depuis l'Espace Client en ligne à l'adresse URL <https://espaceclient.sfrcaraibe.fr/r-index.php> (disponible sur le site internet SFR Caraïbe).

**Services**

- Forfaits 1 Go, 20 Go et 35 Go : report automatique de votre crédit non consommé, d'un mois sur l'autre, utilisable après consommation du forfait courant. Pas de report pour le forfait Internet non consommé.
- Messagerie personnalisable, Consultation du répondeur, Suivi Conso.
- Présentation du Numéro (émission et réception), Renvoi d'appel, Double appel.
- Pour tout renseignement contactez le  - horaire sur [sfrcaraibe.fr](http://sfrcaraibe.fr).

**Tarifs des communications en roaming**

| ANTILLES  |  |                                     |                              |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| Roaming Voix/SMS  | Depuis Europe <sup>(1)</sup> ,<br>Métropole et DOM | Depuis International<br>hors Europe |                              |
| <b>Appels sortants vers</b>   |  |                                     |                              |
| Antilles, Guyane, Métropole, St Martin,<br>St Barthélemy  | Tarif local  | 1,50 €/min                          |                              |
| Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>   | Tarif local  | 1,90 €/min                          |                              |
| Zone Caraïbe Voix*  | 1,50 €/min   | 1,50 €/min                          |                              |
| Autres pays   | 1,90 €/min   | 1,90 €/min                          |                              |
| Satellite   | 10 €/min   | 10 €/min                            |                              |
| Service clients   | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| Messagerie  | Gratuit  | 0,70 €/min                          |                              |
| Service de rechargement   | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| <b>SMS émis vers</b>  |  |                                     |                              |
| Antilles, Guyane, St Martin, St Barthélemy,<br>Réunion, Mayotte, Métropole, Europe <sup>(1)</sup> | Tarif local  | 0,30 €/SMS                          |                              |
| Zone Caraïbe SMS* et autres pays  | 0,30 €/SMS   | 0,30 €/SMS                          |                              |
| SMS reçus   | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| <b>Appels entrants</b>  |  |                                     |                              |
| Appels reçus  | Gratuit  | 0,45 €/min                          |                              |
| Roaming INTERNET  | Depuis Europe <sup>(1)</sup> ,<br>Métropole et DOM | Depuis Caraïbe<br>et Amérique **    | Depuis Reste<br>du Monde *** |
| <b>Internet (Connexions en €/Mo)</b>  | Tarif local  | 5 €/Mo                              | 10 €/Mo                      |

| GUYANE   |  |                                     |                              |
|--|--|-------------------------------------|------------------------------|
| Roaming Voix/SMS   | Depuis Europe <sup>(1)</sup> ,<br>Métropole et DOM | Depuis International<br>hors Europe |                              |
| <b>Appels sortants vers</b>  |  |                                     |                              |
| Guyane, Antilles, Métropole, St Martin, St Barthélémy  | Tarif local  | 1,38 €/min                          |                              |
| Réunion, Mayotte, Europe <sup>(1)</sup>  | Tarif local  | 1,75 €/min                          |                              |
| Zone Caraïbe Voix*   | 1,38 €/min   | 1,38 €/min                          |                              |
| Autres pays  | 1,75 €/min   | 1,75 €/min                          |                              |
| Satellite  | 10 €/min   | 10 €/min                            |                              |
| Service clients  | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| Messagerie   | Gratuit  | 0,70 €/min                          |                              |
| Service de rechargement  | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| <b>SMS émis vers</b>   |  |                                     |                              |
| Guyane, Antilles, St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Métropole, Europe <sup>(1)</sup> | Tarif local  | 0,30 €/SMS                          |                              |
| Zone Caraïbe SMS* et autres pays   | 0,30 €/SMS   | 0,30 €/SMS                          |                              |
| SMS reçus  | Gratuit  | Gratuit                             |                              |
| <b>Appels entrants</b>   |  |                                     |                              |
| Appels reçus   | Gratuit  | 0,45 €/min                          |                              |
| Roaming INTERNET   | Depuis Europe <sup>(1)</sup> ,<br>Métropole et DOM | Depuis Caraïbe<br>et Amérique **    | Depuis Reste<br>du Monde *** |
| <b>Internet (Connexions en €/Mo)</b>   | Tarif local  | 5 €/Mo                              | 10 €/Mo                      |

L'appel émis : prix de la minute facturé par palier de 60 secondes (hors facturation au tarif local).

Tarif local : tarif depuis Guadeloupe, Guyane, Martinique vers un numéro Guadeloupe, Guyane, Martinique.

Le prix du SMS est indiqué à l'acte.

L'internet en roaming International est facturé au 10 Ko.

Métropole, Europe, International et autres DOM : 2G/3G/4G (5G – en Métropole, pour les clients forfaits 5G Guyane) dans la limite des zones de couverture, 4G/5G avec un terminal et une carte SIM compatibles et selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs étrangers.

\* **Est considéré comme Zone Caraïbe en roaming VOIX et SMS International** : Anguilla, Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Bermudes, Dominique, Grenade, Haïti, Iles Caïmans, Iles Turques et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinite et Tobago, Iles Vierges U.S.

\*\* **Est considéré comme Zone Caraïbe et Amérique en roaming INTERNET International** : Anguilla, Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Brésil, Cuba, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, Iles Caïmans, Iles Turques et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, République Dominicaine, Saint Kitts et Nevis, Saint Marteen, Saint Vincent, Sainte Lucie, Surinam, Trinite et Tobago ; et Argentine, Belize, Bolivie, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Equateur, Etats-Unis, Guatemala, Guyana, Honduras, Iles Vierges U.S., Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Salvador, Uruguay, Venezuela.

\*\*\* **Est considéré Zone Reste du Monde en roaming INTERNET International** : Reste des pays partenaires.

### 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 des forfaits/ offres mobile et Internet mobile :

| Tarifs ANTILLES-GUYANE           |  |
|----------------------------------|--|
| Nature des frais                 | Tarifs   |
| Frais de rejet de prélèvement    | 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) |



### Tarifs en cas d'utilisation abusive de l'offre en roaming Europe

Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive en roaming au sens des conditions générales de vente, le Client en sera informé par SMS et bénéficiera d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, Outremer Telecom se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

| Tarifs   | ANTILLES                  | GUYANE                    |
|--|---------------------------|---------------------------|
| <b>Surcharge en cas d'utilisation abusive en roaming</b> | <b>Tarifs</b>             | <b>Tarifs</b>             |
| Voix sortante  | Tarif local + 0,023€ /min | Tarif local + 0,022€ /min |
| Voix entrante  | 0,0078€/min               | 0,0072€/min               |
| SMS sortant  | 0,0043€/SMS               | 0,004€/SMS                |
| Internet Mobile  | Tarif local + 0,0016€/Mo  | Tarif local + 0,0015€/Mo  |

### Tarifs en cas d'utilisation abusive de l'offre dans le département de souscription

Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive dans le département de souscription au sens des conditions générales de vente, Outremer Telecom se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

| Tarifs  | ANTILLES                  | GUYANE                    |
|---|---------------------------|---------------------------|
| <b>Surcharge en cas d'utilisation abusive dans le département de souscription</b> | <b>Tarifs</b>             | <b>Tarifs</b>             |
| Voix sortante   | Tarif local + 0,023€ /min | Tarif local + 0,022€ /min |
| SMS sortant   | 0,0043€/SMS               | 0,004€/SMS                |