

Fiche d'Information Standardisée (FIS)

Date : 01 Novembre 2025

Services et équipements

Offre réservée aux entreprises (personnes morales) et aux marchés (privés et publics) domiciliés en **Guadeloupe** (hors îles du Nord), en **Guyane** et en **Martinique**. L'ensemble des tarifs est indiqué en Euros Hors Taxes (€ HT).

Forfait ENTREPRISE MARCHÉ						
Compteur 4G	20Go 4G/5G	35Go 4G/5G	50Go 4G/5G	200Go 4G/5G	300Go 4G/5G	
Depuis Guyane, Guadeloupe, Martinique**						
Appels	A l'usage vers Europe + illimités* flotte	3h** vers Europe + illimités* flotte	5h** vers Europe + illimités* flotte	Illimités* 24h/24 Europe	Illimités* 24h/24 vers Europe 60 destinations internationales 1h vers Caraïbes, Brésil, Suriname	Illimités* 24h/24 vers Europe 60 destinations internationales 5h vers Caraïbes, Brésil, Suriname
SMS	Illimités* 24h/24 Europe					
Internet	A l'usage	20 Go 4G/5G, puis débit réduit	35 Go 4G/5G, puis débit réduit	50 Go 4G/5G, puis débit réduit	200 Go 4G/5G, puis débit réduit	300 Go 4G/5G, puis débit réduit
Depuis autres DOM, Métropole, Europe**						
Appels	A l'usage + illimités* flotte	3h Europe** + illimités* flotte	5h Europe ** + illimités* flotte	Illimités* 24h/24 vers Europe		
		Volume d'heures mutualisées avec local				
SMS	Illimités* 24h/24 Europe					
Internet	A l'usage	20 Go	35 Go	50 Go	200 Go	300 Go
	Volume Internet mutualisé avec godet local					
Depuis Etats-Unis et Canada						
Appels, SMS, Internet	Voir les tarifs des communications en roaming ci-après			Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole + 10 Go	Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole + 50 Go	
Depuis Caraïbes, Brésil, Suriname						
Appels	Voir les tarifs des communications en roaming ci-après			1h vers Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane	5h vers Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane	

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

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

Forfait postpayé : Forfait 20 Go et 35 Go après l'épuisement du forfait : facturation des usages en hors forfait. Forfait 50 Go/200 Go/300 Go, usages non inclus dans le forfait : facturation en hors forfait.

* 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 199 correspondants différents au cours d'un cycle de facturation et, de 2h de communications continues pour un appel.

** 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. Les heures sont mutualisées avec les heures depuis Martinique, Guadeloupe et Guyane.

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 business.sfrcaraibe.fr).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
5G aux Antilles	Jusqu'à 2,5 Gbit/s (Avec agrégation des bandes de fréquence 3.5Ghz et 4G)	Jusqu'à 265 Mbit/s
5G en Guyane	Jusqu'à 1,9 Gbit/s (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 accessible :

o Antilles :

- Par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,046 € / appel + prix appel (horaires dans la rubrique « Contact » du site SFR Caraïbe business)
- ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX

o Guyane :

- Par téléphone au **0 811 515 515** Service 0,042 € / appel + prix appel (horaires dans la rubrique « Contact » du site SFR Caraïbe business)
- ou à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients, BP 723, 97336, Cayenne Cedex

Prix

			Forfait ENTREPRISE MARCHÉ					
			Compteur 4G	20Go 4G/5G	35Go 4G/5G	50Go 4G/5G	200Go 4G/5G	300Go 4G/5G
Sans mobile	Engagement	24 mois*	4,99€	11,99€	19,99€	23,99€	31,99€	49,99€
		12 mois	9,99€	16,99€	24,99€	33,99€	41,99€	59,99€
Avec Mobile	Engagement	24 mois*	-	15,99€	23,99€	32,99€	39,99€	56,99€
		12 mois	-	20,99€	28,99€	42,99€	49,99€	66,99€
Mode de facturation			Postpayé	Bloqué ou Postpayé			Postpayé	

*** Niveau tarifaire pour les marchés**
Durée, renouvellement et résiliation
Durée et renouvellement

Pour les entreprises, les offres sont souscrites pour une période indéterminée avec une durée initiale d'engagement de 12 mois ou 24 mois.

Pour les marchés, les offres sont souscrites pour la durée du marché.

Résiliation

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)

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, 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 (pour ENTREPRISES et MARCHES)

Tarifs en € HT	Forfait ENTREPRISE MARCHÉ ANTILLES-GUYANE											
	Compteur 4G	20 Go 4G/5G		35 Go 4G/5G		50 Go 4G/5G		200 Go 4G/5G		300 Go 4G/5G		
	Tarifs à l'usage	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	Dans le forfait	Au-delà	
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane												
Voix vers												
Mobiles / fixes SFR FLOTTE ⁽⁷⁾	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾					Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾						
DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	0,08€	0,08€	0,30€	0,08€	0,30€							
Palier facturation	à la seconde dès la 1 ^{ère} seconde											
60 destinations internationales ⁽²⁾	0,50€	0,50€	0,60€	0,50€	0,60€	0,50€	0,50€	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾				
USA/Canada ⁽⁶⁾	0,40€	0,40€	0,48€	0,40€	0,48€		0,40€	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾				
Zone régionale ⁽³⁾	0,40€	0,40€	0,48€	0,40€	0,48€		0,40€	1h	0,40€	5h	0,40€	
Cuba	0,80€	0,80€	0,96€	0,80€	0,96€		0,80€		0,80€		0,80€	
Reste du Monde	1,00€	1,00€	1,20€	1,00€	1,20€		1,00€		1,00€		1,00€	
Satellite	7,00€	7,00€	7,00€	7,00€	7,00€		7,00€		7,00€		7,00€	
Palier facturation	à la seconde après 1 ^{ère} minute indivisible											
SMS vers												
DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾											
Autres destinations	0,15€	0,15€	0,15€	0,15€	0,15€		0,15€		0,15€		0,15€	
Internet												
4G/4G Max/5G ⁽⁴⁾	0,05€/Mo	20 Go, puis débit réduit	35 Go, puis débit réduit	50 Go, puis débit réduit	200 Go, puis débit réduit	300 Go, puis débit réduit						
Depuis Métropole, St Martin, St Barthélemy, Réunion, Mayotte, Europe⁽¹⁾												
Voix vers												
DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	0,08€	0,08€	0,19€	0,08€	0,19€	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾						
Palier facturation	à la seconde dès la 1 ^{ère} seconde											
Autres destinations	Voir tarifs des communications en roaming depuis Europe ⁽¹⁾ vers zone Caraïbe et autres destinations internationales											
SMS vers												
DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	Illimités 24h/24 ⁽⁵⁾											
Autres destinations	Voir tarifs des communications en roaming depuis Europe ⁽¹⁾ vers zone Caraïbe et autres destinations internationales											
Internet depuis												
DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	0,05€/Mo	20 Go	35 Go	50 Go	200 Go	300 Go	Volume Internet mutualisé avec volume local					
Autres destinations	Voir tarifs des communications en roaming depuis Europe ⁽¹⁾ vers zone Caraïbe et autres destinations internationales											
Depuis les Etats-Unis et Canada												
Voix vers	Voir tarifs des communications en roaming depuis l'international ci-après						Appels + SMS Illimités 24h/24 vers Etats-Unis, Canada, Antilles-Guyane, Métropole					
SMS vers							+ 10 Go internet					+ 50 Go internet
Internet												
Depuis Zone régionale⁽³⁾												
Tarifs Voix vers	Voir tarifs des communications en roaming depuis l'international ci-après						1h Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane		5h Caraïbes, Brésil, Suriname, Antilles-Guyane			

(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** : Anguilla, Antigua, Barbade, République Dominicaine, Haïti, Barbade, Bermudes, Brésil, Ste Lucie, Dominique, Grenade, Aruba, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, Antilles Néerlandaises, République Dominicaine, St Vincent, St Kitts et Nevis, Suriname, les Caïman, Trinidad et Tobago, Turks et Caïcos, Iles Vierges Britanniques.

(4) **Connexions Internet** :

- **Depuis la Martinique, Guadeloupe, 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 business.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.business.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.business.sfrcaraibe.fr).

(5) **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 (4ème) téléphone ou vers plus de 199 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, boîtiers 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.

(6) **Zone Etats-Unis/Canada** : Illimités hors n° courts, spéciaux, SMS+, MMS, MMS+ et Internet inclus 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.

(7) Vers les fixes et mobiles de l'entreprise du département de souscription et présents sur un même contrat.

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). Tarifs indiqués en Hors Taxes :

- **Option Cafeyn** : option sans engagement de 9,99€/mois pour les clients SFR (soit une remise de 2€/mois accordée aux clients SFR pour une valeur mensuelle de 11.99€). 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. 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 titulaires d'un forfait ENTREPRISE, 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.

Recharges Voix et SMS pour les forfaits bloqués :

- ANTILLES :

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

- GUYANE :

GUYANE					
Par carte recharge (prix conseillé)	3€	5 €	10 €	20 €	
Bonus				+2 €	
Par Carte Bancaire		5 €	10 €	20 €	40 €
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 Business). Le rechargement peut être effectué par toutes personnes au profit d'un Client SFR.
- **Recharge Internet :**

Les forfaits Entreprise 20 Go, 35 Go, 50 Go, 200 Go et 300 Go disposent d'un volume d'Internet inclus, au-delà, le débit est réduit. Possibilité d'ajouter du crédit de consommation Internet avec la recharge de 5 Go :

Recharge 5 Go pour 10€.

 - Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane, Métropole, les DOM et l'Europe(1)
 - Le volume de Go rechargés valable jusqu'à la fin du mois suivant, le crédit Internet 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 1er Ko dès le 1er 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://espaceclientbusiness.sfrcaraibe.fr/r-index.php> (disponible sur le site internet SFR Caraïbe Business).

Services

- Forfaits Entreprise 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 godet Internet non consommé.
- Consultation du répondeur, Messagerie personnalisable, Suivi Conso, présentation du Numéro (émission et réception), Renvoi d'appel, Double appel.

Tarifs des communications en roaming en € HT

Roaming Voix/SMS	Depuis Europe ⁽¹⁾ , Métropole et DOM	Depuis International (hors Europe)	
Appels sortants vers			
Guyane, Antilles, Métropole, St Martin, St Barthélémy	Tarif local	1,38 €/min	
Réunion, Mayotte, Europe ⁽¹⁾	Tarif local	1,75 €/minHT	
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	
SMS émis vers			
Guyane, Antilles, St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Métropole, Europe ⁽¹⁾	Tarif local	0,30 €/SMS	
Zone Caraïbe SMS* et autres pays	0,30 €/SMS	0,30 €/SMS	
SMS reçus	gratuit	gratuit	
Appels entrants			
Appels reçus	Gratuit	0,45 €/min	
Roaming INTERNET	Depuis Europe ⁽¹⁾ , Métropole et DOM	Depuis Caraïbe et Amérique **	Depuis Reste du Monde ***
Internet (Connexions en €/Mo)	Tarif local	5 €/Mo	10 €/Mo

L'appel émis : prix de la minute indiquée € HT 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) 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, Suriname, 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 Cuba, St Marteen

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

Tarifs en cas d'incident de paiement (hors Marchés)

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 :

ANTILLES-GUYANE	
Nature des frais	Tarifs
Frais de retard de paiement	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 :

ANTILLES-GUYANE	
Surcharge en cas d'utilisation abusive en roaming	Tarifs
Voix sortante	Tarif local + 0,019€ /min
Voix entrante	0,0044€/min
SMS sortant	0,003€/SMS
Internet Mobile	Tarif local + 0,0009€/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 :

ANTILLES-GUYANE	
Surcharge en cas d'utilisation abusive dans le département de souscription	Tarifs
Voix sortante	Tarif local + 0,019€ /min
SMS sortant	0,003€/SMS