

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

Les forfaits La Poste Mobile 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 sans engagement, sans mobile.

Forfaits 4G disponibles en Martinique, Guadeloupe :

		Forfaits 4G			
		LPM 10 Go 4G	LPM 30 Go 4G	LPM 80 Go 4G	LPM 100 Go 4G
Depuis / vers Martinique, Guadeloupe, Guyane autres DOM, Métropole, Europe**	Voix	2h***	3h***	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24			
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Internet	10 Go, puis débit réduit	30 Go, puis débit réduit	80 Go, puis débit réduit	100 Go, puis débit réduit
Depuis autres DOM, Métropole, Europe**		10 Go, puis facturation****	20 Go, puis facturation****	40 Go, puis facturation****	45 Go, puis facturation****
Mode de facturation		Bloqué		Postpayé	

Forfaits 4G/5G disponibles en Guyane :

		Forfaits 4G			Forfait 5G
		LPM 10 Go 4G	LPM 30 Go 4G	LPM 80 Go 4G	LPM 100 Go 5G
Depuis / vers Martinique, Guadeloupe, Guyane autres DOM, Métropole, Europe**	Voix	2h***	3h***	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24			
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Internet	10 Go, puis débit réduit	30 Go, puis débit réduit	80 Go, puis débit réduit	100 Go, puis débit réduit
Depuis autres DOM, Métropole, Europe**		10 Go, puis facturation****	20 Go, puis facturation****	40 Go, puis facturation****	45 Go 4G/5G, puis facturation****
Mode de facturation		Bloqué		Postpayé	

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

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

Forfait postpayé : 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, 2h de communications continues pour un appel, appels émis vers plus de 150 correspondants différents et plus de 5000 SMS envoyés au cours d'un cycle de facturation.

** 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, République Tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

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)

*** 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.

**** Une fois le forfait Internet consommé, facturation des usages Internet : Antilles 0,0016€/Mo, Guyane 0,0015€/Mo

Débits du service internet et voies de recours

Débits de service internet

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site www.lapostemobilecaraibe.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 (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 904 (appel gratuit depuis une ligne La Poste Mobile) - Lundi au Samedi Antilles de 6h à 21h, Guyane 7h à 21h ou à l'adresse suivante :
 - o Antilles : Outremer Telecom, Service Clients LPM, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
 - o Guyane : Outremer Telecom, Service Clients LPM, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Service Consommateurs** :
 - o Antilles : Outremer Telecom, Service Consommateurs LPM, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
 - o Guyane : Outremer Telecom, Service Consommateurs LPM, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Médiateur des Communications Electroniques** sur le site www.mediation-telecom.org en remplissant le formulaire en ligne.

Prix

Martinique, Guadeloupe, Guyane : Tarifs € TTC/mois	LPM 10 Go	LPM 30 Go	LPM 80 Go	LPM 100 Go
Sans mobile, sans engagement	9,99€/mois	14,99€/mois	24,99€/mois	27,99€/mois

Durée, renouvellement et résiliation

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée sans engagement de durée.

Résiliation

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

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 le samedi de 8h30 à 13h (heure métropole et hors dimanche et jours fériés). Plus d'informations sur le site : <http://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