Forfait mobile Série Limitée RED Caraïbe **Outremer Telecom**, ZI Jambette, CS 90013, 97282 Le Lamentin Cedex
Fiche d'Information Standardisée (FIS)
Date : 27 Février 2025

Services et équipements

Les forfaits mobile RED Caraibe sont réservés à toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, domiciliée en **Guadeloupe** (hors iles du Nord), en **Guyane française** et en **Martinique**. Les offres sont sans engagement.

L'offre Série Limitée RED 100 Go est disponible pour tout nouveau client jusqu'au 28 avril 2025.

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

		RED Caraïbe 150 Go	Série Limitée RED Caraïbe 100 Go
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Appels	**Illimités* 24h/24** Vers Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe	
	SMS	**Illimités* 24h/24** Vers Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe	
	Internet	**150 Go,** puis débit réduit	**100 Go,** puis débit réduit
Depuis St Martin, St Barthélémy, la Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe**	Appels	**Illimités* 24h/24** Vers Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, la Réunion, Mayotte, Europe	
	SMS	**Illimités* 24h/24** Vers Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, la Réunion, Mayotte, Europe	
	Internet	**30 Go** puis facturation (Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo)	**20 Go** puis facturation (Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo)
Mode de facturation		**Non bloqué**	

Forfait non bloqué : les usages non inclus dans le forfait sont facturés en hors forfait.

* Appels et SMS illimités réservés aux communications à usage privé et non lucratif entre deux personnes physiques, hors numéros spéciaux, services de radiomessagerie, SMS surtaxés et chat SMS. Le Client s'engage à **ne pas dépasser pour les appels illimités voix une durée de 2 heures consécutives de communication par appel (coupure au-delà)**. Toute consommation en appels/SMS est réalisée dans la limite d'une utilisation non abusive/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. Sont interdites notamment la cession des appels, les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques, boitiers radio et SPAM. RED Caraïbe se réserve le droit de facturer toute communication ne respectant pas ces dispositions. Pour plus d'informations, voir les conditions générales de vente.
** 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, Roumanie, Royaume-Uni, St Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède.

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 redcaraibe.fr).

Technologies (accessibles dans les villes déployées)	« Débit maximal estimé de téléchargement descendant »	« Débit maximal estimé de téléchargement ascendant »
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 chat depuis l'assistance RED Caraïbe, WhatsApp et Facebook Messenger, ou par courrier à l'adresse suivante :
  - Antilles : Outremer Telecom, Service Clients RED Caraïbe, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
  - Guyane : Outremer Telecom, Service Clients RED Caraïbe, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Service Consommateurs :**
  - Antilles : Outremer Telecom, Service Consommateurs RED Caraïbe, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
  - Guyane : Outremer Telecom, Service Consommateurs RED Caraïbe, BP 723, 97336, Cayenne Cedex
- **Le Médiateur des Communications Electroniques** sur le site www.mediation-telecom.org en remplissant le formulaire en ligne.

Toutes les informations de contact sont sur redcaraibe.fr

Prix

Tarifs TTC en €/mois		RED Caraïbe 150 Go	Série Limitée RED Caraïbe 100 Go
Sans Mobile	Sans engagement	12,99€	9,99€

Frais de Carte SIM : 10€ payables par carte bancaire au moment de la commande. Réception de la commande sous quelques jours par voie postale.

Durée, renouvellement et résiliation

Durée et renouvellement

Les offres RED Caraïbe sont sans engagement de durée. Sans portabilité, la mise en service de votre ligne prend effet le jour de l'activation de votre carte SIM. Avec portabilité, après activation de la carte SIM, un délai de 2 à 3 jours ouvrés sera nécessaire pour bénéficier de votre forfait RED.

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).

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

RED 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 TTC

Tarifs en €		RED Caraibe 150 Go		Série Limitée RED Caraibe 100 Go	
		Dans le forfait	**Hors forfait**	**Dans le forfait**	**Hors forfait**
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	**Voix vers**				
	Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe[1]	Illimités 24h/24[4]		Illimités 24h/24[4]	
	Zone régionale[2]		0,70 €		0,70 €
	Autres destinations internationales		1,40 €		1,40 €
	Satellite		7,00 €		7,00 €
	Palier		Palier de facturation à la seconde après 1ère minute indivisible		Palier de facturation à la seconde après 1ère minute indivisible
	SMS vers				
	Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe[1]	Illimités 24h/24[4]		Illimités 24h/24[4]	
	International		0,30 €		0,30 €
	Satellite		1,00 €		1,00 €
	Internet				
	Internet 4G/4G+/4G Max[3]	150 Go, puis débit réduit		100 Go, puis débit réduit	
	Palier	Palier de facturation au Ko		Palier de facturation au Ko	
Depuis St Martin, St Barthélémy, Métropole, Réunion, Mayotte, Europe[1]	**Voix vers**				
	Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe[1]	Illimités 24h/24[4]		Illimités 24h/24[4]	
	Autres destinations	Tarifs en roaming depuis Europe[5]			
	SMS vers				
	Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin (partie française), St Barthélémy, Métropole, La Réunion, Mayotte, Europe[1]	Illimités 24h/24[4]		Illimités 24h/24[4]	
	Autres destinations	Tarifs en roaming depuis Europe[5]			
	Internet depuis				
	DOM, Métropole, Europe [1]	30 Go, puis facturation	Au-delà des 30 Go, facturation Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo	20 Go, puis facturation	Au-delà des 20 Go, facturation Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo
	Palier	Palier de facturation au Ko		Palier de facturation au Ko	

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

(2) **Zone régionale** :

- **Pour les Antilles :** vers Anguilla, Antigua et Barbuda, République Dominicaine, Haïti, Barbade, Bermudes, Ste Lucie, Dominique, Grenade, Aruba, Jamaïque, Montserrat, Porto Rico, Antilles Néerlandaises, St Vincent, St Kitts et Nevis, les Caïman, Trinidad et Tobago, Turques et Caïques, Iles Vierges Britanniques.
- **Pour la Guyane :** vers Haïti, Brésil, République Dominicaine, Suriname.

(3) **Connexions Internet** effectuées depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane : sur le réseau 3G, avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 28.8 Mbit/s, sur le réseau 4G avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 100 Mbit/s, avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 300 Mbit/sur le réseau 4G+ et sur le réseau 4G Max avec un débit théorique maximum descendant jusqu'à 800 Mbit/s. Sous réserve d'être en zone de couverture, d'être équipé d'un mobile compatible pour la 3G et pour la 4G/4G+/4GMax d'avoir une carte SIM 4G/4G+/4GMax. 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.
Débit réduit : une fois le seuil d'usage atteint, les services internet mobile restent accessibles mais avec un débit réduit maximum théorique de 240 Kbits/s. Pour plus d'informations, consulter les cartes de couverture sur www.redcaraibe.fr.

Connexions Internet effectuées depuis les DOM, la Métropole et l'Europe : 4G dans la limite des zones de couverture, de terminal et carte SIM compatibles et selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs étrangers (plus d'informations sur www.redcaraibe.fr)

L'Internet mobile inclus non consommé n'est pas reporté.

(4) **Appels et SMS illimités** réservés aux communications à usage privé et non lucratif entre deux personnes physiques, hors numéros spéciaux, services de radiomessagerie, appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, boitier radio, SMS surtaxés et chat SMS. Le Client s'engage à **ne pas dépasser pour les appels illimités voix une durée de 2 heures consécutives de communication par appel (coupure au-delà)**. 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. Sont interdites notamment la cession des appels, les appels et envois depuis et vers les plateformes téléphoniques, boitiers radio et SPAM. RED Caraïbe se réserve le droit de facturer toute communication ne respectant pas ces dispositions.

(5) Voir détails rubrique Tarifs des communications en roaming.

Recharges Internet

Les forfaits RED Caraibe dispose d'un volume d'Internet inclus, au-delà, le débit est réduit. Possibilité d'ajouter du crédit de consommation data sur un débit optimal avec les recharges Internet 4G :

Montant de la Recharge Internet	5€
Internet mobile	10 Go

Tarifs € TTC/mois.
Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane. Le volume de Go rechargés valable jusqu'à la fin du mois suivant. A la fin du mois suivant le rechargement, le crédit Internet non consommé est définitivement perdu. 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 depuis l'Espace Client en ligne sur espaceclient.redcaraibe.fr, accessible sur le site internet redcaraïbe.fr.

Services

- Messagerie personnalisable (888), Consultation du répondeur (888), Suivi Conso (221).
- Présentation du Numéro (émission et réception), Renvoi d'appel, Double appel.
- Suivi de sa commande 24h/24, 7j/7 en ligne sur commande.redcaraibe.fr
- Gestion du compte client RED Caraibe en ligne 24h/24, 7j/7 sur espaceclient.redcaraibe.fr ou sur l'application mobile RED Caraibe Mon Compte disponible en version Android et iOS
- Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter par Chat depuis l'Assistance RED Caraibe, par WhatsApp et Facebook Messenger.

Réseaux (usages voix/data)

RED Caraïbe sur le réseau SFR Caraibe.

- Martinique, Guadeloupe, Guyane : 2G/3G/3G+/4G/4G+/4GMax avec un mobile et une carte SIM compatibles (Voir carte de couverture sur www.redcaraibe.fr)
- Métropole, Europe, International et autres DOM : 2G/3G/4G dans la limite des zones de couverture, 4G avec un terminal et une carte SIM compatibles et selon les accords de roaming conclus avec les opérateurs étrangers.

Tarifs des communications en roaming

ANTILLES			
Roaming Voix/SMS	**Depuis Europe(1), Métropole et DOM**	**Depuis International hors Europe**	
Appels sortants vers			
Antilles, Guyane, Métropole, St Martin, St Barthélémy	Tarif local	1,50 €/min	
Réunion, Mayotte, Europe(1)	Tarif local	1,90 €/min	
Zone Caraibe Voix*	1,50 €/min	1,50 €/min	
Autres pays	1,90 €/min	1,90 €/min	
Satellite	10 €/min	10 €/min	
Messagerie	Gratuit	0,70 €/min	
Service de rechargement	Gratuit	Gratuit	
SMS émis vers			
Antilles, Guyane, St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Métropole, Europe(1)	Tarif local	0,30 €/SMS	
Zone Caraibe 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

GUYANE			
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 €/min	
Zone Caraibe Voix*	1,38 €/min	1,38 €/min	
Autres pays	1,75 €/min	1,75 €/min	
Satellite	10 €/min	10 €/min	
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 Caraibe 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 € TTC 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 par palier de 10 Ko.

* **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 mobiles et Internet mobile :

Nature des frais	Tarifs
Frais de rejet de prélèvement	**10,50€**
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, RED Caraïbe se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

Tarifs	ANTILLES	GUYANE
Surcharge en cas d'utilisation abusive en roaming	**Tarifs**	**Tarifs**
Voix sortante	**Tarif local + 0,0206€ /min**	**Tarif local + 0,019€ /min**
Voix entrante	**0,0047€/min**	**0,0044€/min**
SMS sortant	**0,0032€/SMS**	**0,003€/SMS**
Internet Mobile	**Tarif local + 0,0010€/Mo**	**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, RED Caraïbe se réserve le droit d'appliquer une surcharge dans les conditions suivantes :

Tarifs	ANTILLES	GUYANE
Surcharge en cas d'utilisation abusive dans le département de souscription	**Tarifs**	**Tarifs**
Voix sortante	**Tarif local + 0,0206€ /min**	**Tarif local + 0,019€ /min**
SMS sortant	**0,0032€/SMS**	**0,003€/SMS**

Les numéros spéciaux

La tarification des numéros des services à valeur ajoutée (SVA), c'est-à-dire tous les numéros commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, se présente sous la forme d'un tarif dit « C+S » qui différencie :

- le coût de la communication C qui sera soit gratuit, soit inclus dans votre offre, soit facturé au prix d'un appel local
- et le coût du service S défini par le fournisseur du service.

Cette tarification S du service est déclinée en 2 catégories:

- des tarifs à l'appel qui seront facturés à un prix fixe quelle que soit la durée réelle de la communication,
- des tarifs à la minute qui seront facturés à la seconde dès la 1ère seconde.

NUMÉROS COMMENÇANT PAR	COÛT DE LA COMMUNICATION	COÛT DU SERVICE
0800 à 0805 30PQ et 31PQ	Gratuit	Gratuit
0806 à 0809	**Prix d'un appel local** (inclus dans offre avec appels illimités)	Gratuit
081, 082,089	**Prix d'un appel local** (inclus dans offre avec appels illimités)	**Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service** (coût maximum du service) **Antilles :** **081** : 0,054€/min ou 0,13€/appel **082** : 0,18€/min ou 0,45€/appel **089** : 0,72€/min ou 2,71€/appel **Guyane** **081** : 0,05€/min ou 0,125€/appel **082** : 0,16€/min ou 0,41€/appel **089** : 0,66€/min ou 2,50€/appel
3BPQ (B>2)	**Prix d'un appel local** (inclus dans offre avec appels illimités)	**Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service**
10XY	**Gratuit ou prix d'un appel local** (inclus dans offre avec appels illimités)	**Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service** (coût maximum du service) **Antilles** : 0,72€/min ou 2,71€/appel **Guyane** : 0,66€/min ou 2,50€/appel

Numéro de radiomessagerie : les appels vers les numéros dédiés aux radiomessagerie et/ou internet sont tarifés comme un n° spécial.