

Services et équipements

Les forfaits mobile RED 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**. Les offres sont sans engagement.

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

		RED Mini	RED Maxi	RED Ultra 5G
Depuis et vers Martinique, Guadeloupe, Guyane, St Martin, St Barthélémy, Métropole, Réunion, Mayotte, Europe***	Appels	1h*	Illimités** 24h/24	
	SMS	Illimités** 24h/24		
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Internet	1 Go 4G, puis débit réduit	150 Go 4G, puis débit réduit	300 Go 5G, puis débit réduit
Depuis St Martin, St Barthélémy, Métropole, Réunion, Mayotte, Europe***		1 Go 4G puis facturation (Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo)	30 Go 4G puis facturation (Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo)	40 Go 4G/5G puis facturation (Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo)
Mode de facturation		Bloqué	Non bloqué	

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

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

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

* 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.

** 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, boîtiers 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, Îles 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.

Débts du service internet et voies de recours

Débts de service internet

Sous réserve de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture (carte disponible sur le site www.redcaraibe.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 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 www.redcaraibe.fr

Prix

Tarifs TTC en €/mois		RED Mini	RED Maxi	RED Ultra 5G
Sans Mobile	Sans engagement	4,99€	9,99€	15,99€

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) ou depuis le formulaire accessible sur le site Internet www.redcaraibe.fr.

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 : 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

Tarifs en €	RED Mini		RED Maxi		RED Ultra 5G	
	Dans le forfait	Hors forfait	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⁾	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾		Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾	
		Palier de facturation à la seconde dès la 1ère seconde				
Zone régionale ⁽²⁾	0,40 €	0,48 €		0,40 €		0,40 €
USA, Canada	0,40 €	0,48 €		0,40 €		0,40 €
Autres destinations	1,40 €	1,68 €		1,40 €		1,40 €
Satellite	7,00 €	7,00 €		7,00 €		7,00 €
	Palier de facturation à la seconde après 1 ^{ère} 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⁾		Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾	
Autres destinations	0,30 €	0,30 €		0,30 €		0,30 €
Satellite	1,00 €	1,00 €		1,00 €		1,00 €
Internet						
Internet 4G/4G+/4G Max/5G ⁽³⁾	1 Go 4G, puis débit réduit		150 Go 4G, puis débit réduit		300 Go 5G, puis débit réduit	
	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⁾	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾		Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾	
		Tarifs des communications en roaming depuis Europe, Métropole et DOM ⁽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⁾		Illimités 24h/24 ⁽⁴⁾	
Autres destinations	Tarifs des communications en roaming depuis Europe, Métropole et DOM ⁽⁵⁾					
Internet						
Internet 4G/4G+/4G Max/5G ⁽³⁾	1 Go 4G, puis facturation	Au-delà des 1 Go, facturation Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo	30 Go 4G, puis facturation	Au-delà des 30 Go, facturation Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo	40 Go 4G/5G, puis facturation	Au-delà des 40 Go, facturation Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo
		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 :

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, Brésil, Suriname.

(3) Connexions Internet effectuées depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane sur le réseau SFR Caraïbe :

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 redcaraibe.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.redcaraibe.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.redcaraibe.fr).

(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, boîtier 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, boîtiers 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

• Recharges Voix et SMS pour le forfait bloqué :

- 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	3€	5 €	10 €	20 €	40 €
Bonus				+ 3 €	+ 7 €
Validité rechargement	A la fin du mois suivant				

- **Mode de rechargement :**

- Par carte bancaire, sans se déplacer :
 - En appelant le 224 (appel gratuit depuis un mobile RED Caraïbe), ou
 - En se connectant sur internet à son l'Espace Client en ligne sur www.redcaraibe.fr
- Via les bornes de paiement des boutiques SFR, chez les revendeurs de recharges SFR

• **Recharge Internet 10 Go :**

Les forfaits RED Caraïbe disposent 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 la recharge Internet 10 Go :

Montant de la Recharge Internet	5€
Internet mobile	10 Go

Tarifs € TTC/mois. Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane. Le volume de Go rechargé 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 1^{er} Ko dès le 1^{er} Ko. Pas de limitation en nombre de rechargements.

Mode de rechargement : Rechargement par carte bancaire depuis l'Espace Client en ligne sur espaceclient.redcaraibe.fr, accessible sur le site internet redcaraibe.fr.

Services

- Forfait RED Mini (1h/1Go) : report automatique du crédit monétaire 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 (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 Caraïbe en ligne 24h/24, 7j/7 sur espaceclient.redcaraibe.fr ou sur l'application mobile RED Caraïbe Mon Compte disponible en version Android et iOS
- Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter par Chat depuis l'Assistance RED Caraïbe, par WhatsApp et Facebook Messenger

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 Caraïbe 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 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
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 Caraïbe 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 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 € 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 considérée 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 considérée 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 considérée 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 :

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, 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.