

Forfaits **La Poste forfaits Mobile Caraïbe** **Outremer Telecom**, ZI Jambette, CS 90013, 97282 Le Lamentin Cedex
Fiche d'information standardisée
 Date : 19 février 2025

Services et équipement

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			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,	Voix	2h ^{***}	3h ^{***}	Illimités* 24h/24	
	SMS	Illimités* 24h/24			
Depuis Martinique, Guadeloupe,	Internet	10 Go en 4G, puis débit réduit	30 Go en 4G, puis débit réduit	80 Go en 4G, puis débit réduit	100 Go en 5G, puis débit réduit
Depuis autres DOM, Métropole, Europe ^{**}		10 Go, puis facturation ^{****}	30 Go, puis facturation ^{****}	50 Go, puis facturation ^{****}	60 Go, 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, Îles 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.

*** 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 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/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 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 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 4G	LPM 30 Go 4G	LPM 80 Go 4G	LPM 100 Go 5G
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 in déterminée sans engagement de durée.

Résiliation

Offre sans engagement : le Client peut résilier à tout moment.

La résiliation doit faire l'objet d'un préavis de 10 jours adressé par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients SFR (voir adresse ci-dessus) ou depuis le formulaire de résiliation sur le site Internet www.lapostemobilecaraibe.fr.

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.

Tarifs des communications

Tarifs en € TTC		LPM 10 Go 4G		LPM 30 Go 4G		LPM 80 Go 4G		LPM 100 Go 5G	
		Dans forfait	Hors forfait	Dans forfait	Hors forfait	Dans forfait	Hors forfait	Dans forfait	Hors forfait
Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane	Voix vers								
	Antilles, Guyane, St Martin, St Barthélémy, Métropole	0,08 €	0,35 €	0,08 €	0,35 €	Illimités ⁽⁵⁾			
	Réunion, Mayotte, Europe ⁽¹⁾	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	Illimités ⁽⁵⁾			
	Palier de facturation	à la seconde dès la 1ère seconde							
	Zone régionale ⁽²⁾	0,40 €	0,48 €	0,40 €	0,48 €		0,40 €		0,40 €
	Cuba	0,80 €	0,96 €	0,80 €	0,96 €		0,80 €		0,80 €
	60 destinations internationales ⁽³⁾	0,50 €	0,60 €	0,50 €	0,60 €		0,50 €		0,50 €
	Autres destinations	1 €	1,20 €	1 €	1,20 €		1 €		1 €
	Satellite	7 €	7 €	7 €	7 €		7 €		7 €
	Palier de facturation	à la seconde après 1ère minute indivisible							
	SMS vers								
	DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	Illimités ⁽⁵⁾							
	Autres destinations	0,15 €		0,15 €		0,15 €		0,15 €	
	Satellite	1 €		1 €		1 €		1 €	
Internet									
Internet 4G/4G+/4G Max/5G ⁽⁴⁾	10 Go, puis débit réduit		30 Go, puis débit réduit		80 Go, puis débit réduit		100 Go, puis débit réduit		
	Palier de facturation au Ko								
Depuis Métropole, St Martin, St Barthélémy, Réunion, Mayotte, Europe ⁽¹⁾	Voix vers								
	DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	0,08 €	Antilles : 0,206 € Guyane : 0,19 €	Illimités ⁽⁵⁾			
	Palier de facturation	à la seconde dès la 1ère seconde							
	SMS vers								
	DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	Illimités ⁽⁵⁾							
Internet⁽⁴⁾									
Depuis DOM, Métropole, Europe ⁽¹⁾	10 Go, puis facturation		30 Go, puis facturation		50 Go, puis facturation		60 Go, puis facturation		

(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.

Une fois le forfait Internet consommé, facturation des usages Internet : Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo

(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) **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.

(4) Connexions Internet effectuées

- **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 lapostemobilecaraibe.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.

Depuis Martinique, Guadeloupe, Guyane : 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.

Depuis les autres DOM, Métropole, Europe : une fois le forfait Internet consommé, facturation des usages Internet : Antilles 0,0010€/Mo, Guyane 0,0009€/Mo.

Pour plus d'informations, consulter les cartes de couverture sur www.lapostemobilecaraibe.fr.

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.

(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**. 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. 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.

Recharges

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	3€	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 904 (appel gratuit depuis un mobile La Poste Mobile), ou
- en se connectant sur internet sur le site internet de la Poste Mobile Caraïbe : lapostemobilecaraibe.fr, rubrique LES RECHARGES

Le rechargement peut être effectué par toutes personnes au profit d'un Client La Poste Mobile.

Recharge Internet :

- Les forfaits La Poste Mobile disposent d'un volume d'Internet inclus, au-delà, le débit est réduit. Possibilité d'ajouter du crédit de consommation Internet avec la recharge 5 Go à 10€.
- Utilisable depuis la Martinique, Guadeloupe, Guyane, la Métropole, les DOM et l'Europe (1)

- Le volume de Go rechargés valable jusqu'à la fin du mois suivant, le crédit Internet 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://espaceclient-lapostemobile.sfrcaraibe.fr> (disponible sur le site internet La Poste Mobile Caraïbe).

Services

- Forfaits La Poste Mobile 10 Go, 30 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 904 (appel gratuit depuis une ligne La Poste Mobile) - Lundi au Samedi
- Antilles de 6h à 21h, Guyane 7h à 21h.

Tarifs des communications en roaming

ANTILLES			
	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
Service clients, joignable depuis l'international : Abonné Guadeloupe : 0690 000 904 Abonné Martinique : 0696 000 904	Gratuit		Gratuit
Messagerie	Tarif local		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
	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			
	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
Service clients, joignable depuis l'international au 0694 000 904	Gratuit		Gratuit
Messagerie	Tarif local		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
	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 au 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, 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 (hors Europe, Dom, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Métropole, Amérique, Caraïbe)

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 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	
Surcharge en cas d'utilisation abusive en roaming	Tarifs
Voix sortante	Tarif local + 0,0206€ /min
Voix entrante	0,0047€/min
SMS sortant	0,0032€/SMS
Internet Mobile	Tarif local + 0,0010€/Mo

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

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