



SFR S.A. au capital de 1 345 144 260,15 euros - Siège Social : 42 avenue de Friedland - 75008 Paris - RCS PARIS 403 106 537 - Réf: RCGF009 - Février 2010 © Visuels Getty Images - **Curtis & Mc Lohan** - 5855

Guide client neufbox fibre



FÉVRIER 2010

SOMMAIRE

BIENVENUE

Vous venez d'entrer
dans un monde illimité de loisirs...

Pour en profiter pleinement,
nous vous présentons en détails
dans ce guide les offres
et les services dont vous
pouvez disposer.

Nous vous remercions de votre
confiance.

Bonne lecture !

1. Vos avantages illimités p. 5
2. Vos offres loisirs p. 13
3. Vos infos pratiques p. 23
4. Votre mémo et vos contacts p. 29



1. VOS AVANTAGES ILLIMITÉS

La technologie numérique vous simplifie la vie !
Profitez de l'Internet Très Haut Débit, du téléphone et de la télévision Haute Définition (HD) grâce à la fibre SFR.

Internet Très Haut Débit	p. 6
Messagerie électronique	p. 6
Téléphone	p. 7
Télévision HD	p. 8
neufbox Music Initial	p. 9
Plus de services	p. 10

Surfez avec encore plus de rapidité grâce à la fibre optique

Pour les clients de l'offre neufbox fibre de SFR* :

SFR vous fait entrer dans une nouvelle ère multimédia en reliant votre logement à la fibre optique.

Vous bénéficiez d'un débit maximal : 100 Méga en réception (téléchargement) et 50 Méga en émission (envoi de fichiers).

Vous pouvez ainsi partager toutes vos photos et tous vos fichiers en quelques secondes.

En savoir +

Avec votre **portail sfr**, tout est à portée de clic... Cinéma, météo, programmes TV, actualités... Toutes vos envies et vos besoins sont sur **www.sfr.fr**

Communiquez avec votre messagerie électronique

Accédez à votre messagerie électronique depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet (au bureau, à l'école, à l'étranger...) depuis le portail **www.sfr.fr**, rubrique «Ma Messagerie».

Votre adresse e-mail SFR et votre mot de passe de messagerie vous ont été communiqués dans le courrier d'activation de vos services. Vous pouvez créer jusqu'à 10 adresses e-mail de 2 Go chacune.

En savoir +

Vous pouvez choisir l'adresse e-mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les informations provenant de votre Service Client, vos notifications de factures... Il vous suffit de mettre à jour votre adresse **e-mail de contact** sur **www.sfr.fr**, rubrique **Mon compte**.

Téléphonez en illimité vers les fixes*

Les appels sont illimités vers les fixes (hors n° courts et spéciaux) de plus de 90 destinations, depuis le téléphone fixe branché à la neufbox fibre.

Union européenne : tous pays dont la France métropolitaine.

DOM : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française.

Reste du monde :

- Açores
- Afrique du Sud
- Alaska
- Albanie
- Algérie**
- Andorre
- Argentine
- Australie
- Bahamas
- Bahreïn
- Bermudes
- Bosnie-Herzégovine
- Brésil
- Brunei
- Canada
- Canaries
- Chili
- Chine
- Colombie
- Corée du Sud
- Costa Rica
- Croatie
- États-Unis
- Géorgie
- Gibraltar
- Guam
- Guernesey
- Hawaï
- Hong-Kong
- Ile de Paques
- Iles vierges Américaines
- Inde
- Indonésie
- Islande
- Israël
- Japon
- Jersey
- Jordanie
- Laos
- Liechtenstein
- Macao
- Macédoine
- Madère
- Malaisie
- Moldavie
- Monaco
- Maroc***
- Norvège
- Nouvelle-Zélande
- Panama
- Pérou
- Puerto Rico
- Russie
- Saint-Marin
- Saint-Pierre-et-Miquelon
- Singapour
- Suisse
- Taïwan
- Thaïlande
- Turquie
- Vatican
- Vénézuéla****

Plus besoin d'abonnement auprès de l'opérateur historique, vous économisez 16€/mois (tarif mensuel TTC au 25/10/2009 de l'abonnement téléphonique de France Telecom).

Retrouvez tous les tarifs de téléphonie sur **www.sfr.fr**.

* Offre réservée aux clients particuliers, valable en zones éligibles à la fibre SFR (sous réserve de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client) et soumise à conditions. Conditions des offres et tarifs des frais d'installation, de mise en service et de fermeture d'accès sur **www.sfr.fr**

Informations à jour au 25/01/2010. Voir conditions détaillées sur **www.sfr.fr** **uniquement vers les fixes connectés à l'Assila box dont le numéro commence par 00 213 98 20.

*** Du 1er janvier 2010 au 31/12/2011, pour tous les abonnés neufbox fibre de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la neufbox fibre vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte de l'opérateur Wana. Au delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en préselection vers le Maroc disponible sur **www.sfr.fr**.

**** hors mobiles sauf États-Unis et Canada.

Découvrez tout le plaisir de la télévision haute définition*...

Avec neufbox TV*, les plus beaux spectacles s'installent dans votre salon. Films récents, grands événements sportifs, dessins animés, séries, évasions autour du monde, concerts... Tous les programmes pour toute la famille : découvrez plus de 140 chaînes incluses dans l'offre neufbox TV dont toutes les chaînes de la TNT et des chaînes en Haute Définition.

+ de 140 chaînes incluses** dont :



et 6 chaînes Haute Définition*

(Diffusion en qualité maximum grâce à la fibre optique)



La tv à la demande

Avec **REPLAY**, découvrez le service de TV à la Demande pour voir ou revoir les émissions que vous aimez après leur diffusion sur M6. Service inclus dans l'offre de Télévision HD. Chaîne n°994

Nouveau : La TV à la Demande est aussi disponible avec les services **CANAL+ A LA DEMANDE***** et **CANALSAT A LA DEMANDE*****

En savoir +

Vous en voulez encore plus ? Nous vous proposons en option des bouquets TV thématiques et des chaînes à l'unité. Accédez également au service de Vidéo à la Demande. Pour en savoir plus, rendez-vous vite en page 14 et suivantes.

Informations à jour au 25/01/2010.

* Sous réserve d'éligibilité à la Haute Définition et d'être en possession d'un téléviseur compatible HD. Décodeur TV HD indispensable.

** Liste détaillée des chaînes incluses disponible sur www.sfr.fr et susceptible d'évolution.

*** Sous réserve de disposer du matériel compatible et d'une connexion internet haut débit. Sous réserve de disponibilité des programmes dans l'offre. CANAL+, CANALSAT : chaînes facturées en sus de votre abonnement. CANAL+ A LA DEMANDE inclus dans votre abonnement CANAL+. CANALSAT A LA DEMANDE inclus dans votre abonnement CANALSAT.

Tous vos fichiers multimédia sur votre TV avec le Media Center



Regardez vos photos ou vidéos et écoutez vos musiques directement depuis votre télévision.

Toute la musique que vous aimez avec neufbox music initial*

Téléchargez légalement en illimité pendant la durée de votre abonnement la musique que vous aimez dans l'un des neuf genres musicaux proposés (choix non modifiable) : Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique.



* Pendant la durée de votre abonnement neufbox fibre de SFR, téléchargez et écoutez, sur PC/lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres d'UN des 9 genres (choix non modifiable) du catalogue Universal Music : Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique. Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur www.sfr.fr et renouvellement mensuel de la licence obligatoire.

Profitez d'encore plus de services inclus



Contrôle parental :

Surfez avec toute votre famille et en toute tranquillité.

Dès qu'un mot-clé lié à une catégorie dangereuse (adulte, armes, drogue, haine et jeux d'argent) est détecté, les pages sont bloquées et ne s'affichent pas.

Vous pouvez programmer les horaires durant lesquels l'accès à Internet est autorisé pour toute la famille.



Neuf WiFi :

Un moyen simple pour profiter partout de l'Internet Haut Débit.

Grâce à Neuf WiFi, vous continuez à bénéficier d'Internet en dehors de chez vous, sans frais supplémentaires. Avec votre ordinateur ou votre téléphone portable WiFi, surfez et consultez vos e-mails dès que vous avez accès à un hotspot Neuf WiFi.

En tant que client neufbox fibre de SFR, vous pouvez vous connecter à Internet sur plus de 2 M de hotspots en France, situés dans les gares et autres lieux publics.

En savoir +

À la maison, tous les membres de votre foyer peuvent utiliser Internet en même temps grâce au WiFi.



9Giga* :

Conservez et partagez toutes vos données en ligne.

Un espace de 9 giga octets à votre disposition pour stocker, copier, sauvegarder et partager vos données sur un disque dur en ligne !

Partagez vos fichiers stockés avec vos amis (photos de vacances, vidéos, etc.), même les plus volumineux, et cela sans bloquer leur messagerie !

Accédez sans limite à vos fichiers dans le monde entier : où que vous soyez, connectez-vous à Internet et récupérez toutes vos données stockées.

* Inclus avec l'offre neufbox fibre de SFR uniquement.



Répondeur neufbox de SFR :

Consultez vos messages et profitez des services confort.

En tant que client de l'offre neufbox fibre de SFR, avec le Répondeur neufbox, vous bénéficiez sur votre téléphone fixe des fonctions habituelles d'un répondeur et de nombreux services confort.

La messagerie vocale permet à vos interlocuteurs de vous laisser jusqu'à 20 messages de 3 minutes maximum chacun.

Vous pouvez également consulter vos messages depuis votre téléphone, un ordinateur connecté à Internet ou même depuis l'interface de votre télévision HD.

Pour en savoir plus sur votre répondeur, rendez-vous sur www.sfr.fr, rubrique mon compte.

En savoir +

En plus de votre Répondeur neufbox de SFR, bénéficiez également de tous les services confort : transferts d'appels, signal d'appel, abonné absent, ne pas déranger, masquage du numéro, rejet des appels anonymes, déclaration de votre numéro aux annuaires français (Les Pages Jaunes, 118 218, etc).



2. VOS OFFRES LOISIRS

Il n'y a pas de limites à vos loisirs.
Musique, films, jeux...
Au gré de vos envies,
optez pour plus de services.

Bouquets de chaînes TV en option	p. 14
Vidéo à la Demande	p. 16
Pass Kids illimité	p. 16
Multi-TV	p. 17
CPL	p. 17
Pack sécurité	p. 18
neufbox Music Optimal	p. 18
Exalight	p. 19
neufbox Store	p. 19
Liste des services	p. 20

Plus de 150 chaînes TV disponibles en option

Nous vous proposons des bouquets TV thématiques optionnels*. La souscription est sans engagement et chaque mois vous pouvez modifier votre abonnement.

Bouquet Sélection

Ce sont + de 40 chaînes supplémentaires
**SPORT, JEUNESSE, MUSIQUE, DÉCOUVERTE,
INFORMATION, DIVERTISSEMENT ET CULTURE**

10,90 € TTC/mois*

Bouquet Grand Spectacle

Ce sont toutes les chaînes du Bouquet Sélection
+ 10 CHAÎNES CINÉMA ET ADULTE**

19,90 € TTC/mois*

Disponible également sans les chaînes Adulte** pour 15,90 € TTC/mois*

Bouquets partenaires*



En savoir +

Pour souscrire à l'un de ces bouquets :

Depuis votre Télé : appuyez sur la touche **NSUF** ou **MENU TV** de votre télécommande, allez dans la rubrique **+ de chaînes** et suivez les indications

Depuis Internet : rendez-vous sur www.sfr.fr dans la rubrique **Mon Compte**. Saisissez vos identifiants et cliquez sur l'onglet **Faire évoluer mon offre**. Cliquez ensuite sur l'onglet **Ajouter des options TV** puis sur **Bouquets TV**.

La mise en service de vos nouvelles chaînes ou bouquets est instantanée.

Informations à jour au 25/01/2010.

*Facturés en plus de votre abonnement. Liste détaillée des chaînes incluses au 01/09/2009 dans chaque bouquet disponible sur www.sfr.fr et susceptible d'évolution. Offre soumise à conditions. Tarif et conditions de l'offre, de mise en service et de fermeture d'accès sur www.sfr.fr

** Chaînes déconseillées aux moins de 18 ans.

Le Bouquet Sélection

Et si il n'existait pas... on réinventerait le bouquet Sélection ! Le seul à refléter le meilleur de la télévision française sous un bouquet très varié. Il regroupe l'indispensable des chaînes de divertissement, culturelles, musicales, de découverte, de jeunesse et d'information.

Avec plus de 40 chaînes dont :



Le Bouquet Grand Spectacle

Un bouquet de prestige qui contient toutes les chaînes de Sélection ! Profitez en plus de 10 chaînes supplémentaires des thématiques Cinéma et Adulte.

Bouquet Sélection + 10 chaînes cinéma et adultes (déconseillées aux moins de 18 ans) dont :



Aussi disponible sans chaînes adultes à 15,90 €/mois.

(1) Décodeur TV HD indispensable

(2) Sous réserve d'éligibilité à la HD

(3) Déconseillée aux moins de 18 ans

Un vidéoclub sans bouger de chez vous

Le service de Vidéo à la Demande* (VOD), vous permet de **louer à la carte plus de 5000 programmes* de chez vous, 7j/7 et 24h/24** : films, séries TV, dessins animés, documentaires, spectacles, et de visionner chaque mois des courts-métrages offerts ! Grâce à la fibre optique, découvrez en avant-première et en qualité HD, les films récents du cinéma avant leur diffusion sur les chaînes TV ! Pour accéder au catalogue VOD, appuyez sur la touche **(n9UF)** ou **(MENU TV)** de votre télécommande puis sur la rubrique "Vidéo à la Demande". Retrouvez ensuite toutes nos boutiques VOD dont **ClubVIDÉO**, la boutique SFR.

En savoir +

Les nouveautés de Club Vidéo sont présentées chaque mois en chaîne 19, dans Club Vidéo le Magazine !

Mode d'emploi de la VOD : en images dans Club Vidéo chaîne 991



Et la VOD en s'abonnant c'est tout aussi amusant !

Surtout pour les enfants, qui peuvent regarder à volonté
+ de 200 dessins-animés dans le **PASS KIDS illimité**!**



PASS KIDS illimité

Une offre à **5,99€/mois**,
SANS ENGAGEMENT,
et avec de nouveaux épisodes tous les mois.



* Programmes facturés à l'unité ou en abonnement, en plus de votre abonnement. Décodeur TV HD obligatoire. Offre soumise à conditions. Tarifs et conditions de l'offre, de mise en service et de fermeture d'accès sur www.sfr.fr.
**Pass Kids illimité, 5,99€/mois TTC, offre réservée aux clients neufbox Fibre de SFR avec Télévision HD (obligatoire) : accès de façon illimitée à l'ensemble des dessins animés de l'offre SVOD jeunesse. Voir conditions détaillées et liste des dessins animés disponibles (évolution mensuelle de cette liste) sur l'espace Pass Kids illimité de la boutique Club Vidéo sur votre téléviseur.
TITEUF par Zep France Animation / Editions Glénat / France 3 / Canal J / Smeac.
POKÉMON 4Kids Entertainment / Pokemon Company / Taj Productions.
HELLO KITTY ET SES AMIS 1979, 1987, 1988, 1989, 1990, 1992, 1993, 1996, 1998, 1999, 2002, 2009 SANRIO CO.LTD
PETIT OURS BRUN © Bayard Jeunesse / France 5

Tous les programmes préférés de vos enfants sont disponibles dans le Pass Kids illimité...

Les marques partenaires de l'offre :



L'option Multi-TV**

Vos contenus TV et VOD sur tous les téléviseurs de votre foyer.

Plus besoin de choisir qui pourra regarder son match de foot ou bien sa série préférée ! Avec l'option Multi-TV** regardez en même temps sur plusieurs téléviseurs de votre foyer les chaînes de vos bouquets TV et même les chaînes diffusées en Haute Définition.***

Vous pouvez également commander des films VOD à partager sur tous vos téléviseurs.

Le CPL

Fini le câble entre la neufbox fibre de SFR et votre Décodeur TV HD !

Pratique : Grâce au CPL (Courant Porteur en Ligne), vous pouvez installer la neufbox fibre de SFR dans une pièce et votre Décodeur TV HD dans une autre sans qu'aucun câble ne traverse votre habitation.

Simple à installer : Il suffit de brancher les adaptateurs CPL sur deux prises électriques, de les relier à vos équipements, et le tour est joué.

Pour en savoir plus et vous procurer un pack de 2 adaptateurs CPL, rendez-vous sur <http://accessoires.sfr.fr>

Informations à jour au 25/10/2010.

** Avec l'option Multi-TV, mise à disposition d'un décodeur TV HD sans disque dur. Souscription de trois options maximum : +5€/mois/décodeur TV HD supplémentaire. Cette option permet l'accès aux services de Télévision HD en simultané sur quatre téléviseurs maximum. Bouquets les chaînes Canal+ et CanalSat non disponibles sur les téléviseurs secondaires.

*** Télévision HD disponible sous réserve de matériel (téléviseur) compatible avec la haute définition et de chaînes de télévision elles-mêmes disponibles en haute définition.

La tranquillité en plus avec le Pack Sécurité

Antivirus + Pare-feu + anti-spyware + anti-spam + anti-phishing + contrôle parental :

Le Pack Sécurité vous prémunit contre les dangers potentiels d'Internet. Il peut être installé sur 3 PC à la fois.

Pour plus de détails ou pour activer le Pack Sécurité, rendez-vous sur www.sfr.fr, rubrique Mon compte.

5€ TTC/mois

Plus de musique avec neufbox Music Optimal*

Avec neufbox Music Optimal, accédez à l'ensemble des neuf genres du catalogue (Français, Pop, Rock, Electro, Rap/R'nB, Disco/Funk, World, Jazz/Blues, Classique), et téléchargez légalement votre musique en illimité pendant la durée de votre abonnement.

4,99€ TTC/mois*

En savoir +

Vous pouvez transférer les titres téléchargés sur votre ordinateur vers votre baladeur numérique compatible.

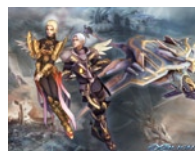
Amusez-vous pendant des heures avec Exalight **



Découvrez le 1^{er} jeu de courses massivement multijoueur en ligne !

Incarnez un pilote dans un univers virtuel futuriste, choisissez votre apparence, customisez votre véhicule et plongez au cœur d'un monde illimité de jeux et de compétitions !

Rendez-vous sur www.exalight.fr



Équipez-vous en matériel informatique sur neufbox Store

Achetez des accessoires informatiques pratiques et ingénieux sur neufbox Store, notre boutique en ligne. Cela vous permet d'acheter du matériel informatique de qualité et compatible avec vos équipements.

Pour découvrir et acquérir vos accessoires, rendez-vous sur neufbox Store depuis www.sfr.fr

Informations à jour au 25/01/2010.

Offres soumises à conditions. Voir conditions et tarifs sur www.sfr.fr

* neufbox Music Optimal à 4,99 €/mois : pendant la durée de votre abonnement à neufbox Music Optimal, téléchargez et écoutez, sur PC/ lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres du catalogue Universal Music. Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur www.sfr.fr et renouvellement mensuel de la licence obligatoire.

** Voir conditions détaillées sur www.exalight.fr

Tous les services en un clin d'œil

Inclus dans l'offre neufbox fibre de SFR :



E-mails
jusqu' à 10 adresses e-mail de 2Go chacune



Messagerie Webmail



9 Giga



neufbox Music Initial



Neuf WiFi



Pages perso



Contrôle parental



TV sur PC

Inclus dans toutes les offres :



Répondeur vocal neufbox de SFR

En Option :



Pack Sécurité
Uniquement pour l'offre neufbox fibre de SFR
5 € TTC/mois



Magnétoscope numérique
5 € TTC/mois



Multi-TV
5 € TTC/mois/décodeur TV HD supplémentaire



Vidéo à la Demande
Location à partir de 0,49 € TTC



Vidéo à la demande sur PC
À partir de 0,99 € TTC le film

En savoir +

Retrouvez l'ensemble de vos services en détail et leurs conditions sur www.sfr.fr



3. VOS INFOS PRATIQUES

Nous vous facilitons la vie sur tous les plans : facture, garantie du matériel, résiliation...
En toute situation, nous vous proposons une solution rapide et efficace pour répondre à vos besoins.

Mon compte	p. 24
Mise à jour de vos coordonnées	p. 24
Le Pacte Fidélité	p. 25
Facture	p. 26
Service après-vente	p. 26
Lucie et l'assistance en ligne	p. 27
Résiliation	p. 27

Votre Compte directement en ligne en toute simplicité

Rendez-vous sur www.sfr.fr, rubrique **Mon compte** et prenez la main sur vos services :

- Activez vos options selon vos envies
- Renseignez votre e-mail de contact pour recevoir toutes les informations importantes relatives à votre compte et vos notifications de facture sur l'e-mail de votre choix.
- Consultez vos factures. Vous serez averti par un e-mail dès l'émission de votre facture, soit tous les mois.

Mise à jour de vos coordonnées

Vous pouvez actualiser votre e-mail sur www.sfr.fr, rubrique **Mon compte**, pour être sûr de recevoir vos communications.

Le pacte fidélité

Je bénéficie chaque année de nouveaux Bonus Fidélité

Pour vous, SFR innove et crée **le Pacte Fidélité**, votre nouveau programme de fidélité **qui récompense chaque année votre ancienneté**.

Comment ça marche ?

- Avec ce programme exclusif de fidélité, SFR récompense chaque année votre ancienneté. Le principe est simple, vous choisissez chaque année vos nouveaux Bonus Fidélité :

1 an = 1 Bonus

2 ans = 2 Bonus...

Et dès 5 ans, c'est chaque année 5 Bonus.

L'adhésion à ce programme est gratuite et la commande de Bonus ne nécessite aucun engagement de votre part. Si vous avez moins d'un an d'ancienneté, profitez du Bonus de bienvenue.

Comment en profiter ?

■ **Inscrivez-vous vite sur Mon compte, rubrique Commander mes Bonus Fidélité.**

- Dès votre 1ère visite, répondez au questionnaire pour nous permettre d'adapter vos Bonus Fidélité selon vos envies.
- Découvrez la sélection qui vous est réservée.
- Choisissez un ou plusieurs Bonus Fidélité.



Des exemples de Bonus Fidélité ?

- La sélection de Bonus Fidélité est large et évolutive : Vidéo à la Demande, minutes offertes vers les téléphones mobiles, réductions sur la boutique en ligne neufbox Store, Il y en a pour tous les goûts et toutes les envies.

Pour bénéficier du Pacte Fidélité, vous devez vous inscrire et adhérer à ce Programme. Pour vous inscrire, vous devez être titulaire d'une adresse e-mail. Découvrez les conditions sur Mon compte, rubrique Commander mes Bonus Fidélité ou sur www.lepactesfr.fr. Ce programme est ouvert aux clients Internet (ADSL, bas débit, fibre optique) et fixe de SFR.



© Corinne Malet

Votre facture en toute simplicité

Votre facture est éditée tous les mois et votre facturation Internet débute à la date d'activation de votre service.

Consultez votre facture en ligne

Vos 6 dernières factures sont archivées sur un espace protégé, accessible sur www.sfr.fr, rubrique Mon compte, avec votre identifiant personnel et votre mot de passe. Vous pouvez les consulter, les enregistrer sur votre ordinateur ou les imprimer si vous le souhaitez.

SFR vous prévient de l'arrivée de votre facture par un e-mail.

Votre adresse de contact figure sur votre facture.

Un service après vente à l'écoute

Conditions Générales de retour de matériel

- Avant de renvoyer votre matériel, contactez le Service Client au 3252* pour obtenir tous les détails sur le renvoi du matériel.
- Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, accompagné des accessoires en bon état. Dans le cas d'une résiliation, d'un matériel défectueux ou d'un échange, une pénalité forfaitaire d'un montant précisé dans les conditions générales d'inscription aux services Très Haut Débit vous sera facturée si vous ne retournez pas vos équipements (accessoires inclus) en bon état, dans un emballage adapté.

Conditions spécifiques de retour de matériel

■ Matériel en panne hors garantie :

Si le Service Client habilité confirme que votre matériel est défectueux pour des raisons exclues de la garantie (accident, usage anormal, etc.), vous ne pourrez pas obtenir l'échange sans frais de votre matériel.

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7, de 8h à 22h.

Une question ? Besoin d'aide ?

Un service d'assistance en ligne est disponible sur www.sfr.fr, rubrique Assistance.

Gratuit et consultable 24h/24, 7j/7, vous y trouverez les réponses à vos questions administratives et techniques par l'intermédiaire de Questions/Réponses, d'animations et de vidéos.

En plus des fichiers d'aide, **Lucie, votre nouvelle assistante virtuelle, vous accueille.** N'hésitez pas à la consulter !



Résiliez votre abonnement en contactant le Service Client

Pour résilier votre abonnement, contactez votre Service Client au 3252*. Il vous communiquera les modalités de résiliation et le montant des frais de résiliation.

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7, de 8h à 22h.



4. VOTRE MÉMO ET VOS CONTACTS

Pour toujours avoir vos informations importantes à portée de main, retrouvez toutes vos données personnelles et vos contacts utiles.

Mémo - Données Personnelles p. 30

Nous contacter p. 31

Notes p. 32

Mémo - Données Personnelles

■ Votre référence client :

■ Votre numéro de téléphone :

■ Votre adresse de messagerie :

■ Votre mot de passe de messagerie :

■ SSID (ex : NEUF_XXXX) :

■ Clé WiFi :

■ Votre espace client : www.sfr.fr, rubrique Mon compte

■ Votre assistance : www.sfr.fr, rubrique Assistance

■ Votre portail : www.sfr.fr

Nous contacter

Votre site web sfr.fr

■ Mon Compte :

Gérez directement en ligne toutes vos données clés et suivez votre offre neufbox fibre.

■ Assistance :

Retrouvez des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre offre neufbox fibre.

■ Boutique en ligne Internet et Mobile :

Découvrez toutes les offres exclusives fibre et mobile.

Votre Service Client

■ neufbox fibre

7j sur 7 de 8h à 22h

■ au 32 52 *

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.

■ Mobile

Du lundi au samedi de 7h à 21h
8h - 21h pour les clients Forfaits Bloqués et La Carte

■ Depuis votre mobile : 900 **

■ Depuis un poste fixe (prix d'un appel local) :

- au 1023 si vous êtes abonné
- au 1025 si vous avez un forfait bloqué
- au 1026 si vous avez une carte prépayée (La Carte)

** Temps d'attente gratuit pour les abonnés ou 2min gratuites correspondant au temps d'attente observé pour les clients Forfaits Bloqués ou La Carte puis prix d'un appel local normal.

Notes

Notes