## Vous souhaitez nous contacter?

### Votre site web sfr.fr

■ **Mon Compte :**
Gérer et suivre votre offre Mobile et Internet ou changer d'équipements.
Mon Compte est également accessible du portail Vodafone Live ! de votre mobile rubrique «SFR et moi» pour votre offre mobile (prix d'une connexion WAP).

■ **Assistance :**
Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre mobile, votre offre Internet ou votre ligne SFR.

■ **Boutique en ligne Mobile et Internet :**
Ouvrir une ligne mobile ou Internet et bénéficier d'offres exclusives.

### Votre Service client

**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) :

- 1023 si vous êtes abonné
- 1025 si vous avez un forfait bloqué
- 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

**Internet et fixe**
7j sur 7 de 8h à 22h

Depuis un poste fixe* :

- 1077 si vous êtes un particulier
- 1070 si vous êtes un professionnel
- 3252 si vous êtes client fibre optique

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

### Votre Serveur vocal gratuit 24h/24 et 7j/7 :

■ **Mobile : 963** (appel gratuit depuis un mobile)
Accessible depuis un poste fixe au prix d'un appel vers un mobile SFR en composant le 06 1000 1963 pour les abonnés SFR et le 06 1200 1963 pour les clients Forfaits Bloqués

■ **Internet et fixe : 0 805 701 801**
(appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine)

### Vos « espace SFR »

**Vous accompagner dans vos usages mobile et internet** dans l'un des 800 magasins espace SFR. Liste sur **www.sfr.fr**

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. RGGCA011 - Mars 2010 - © Visuels Getty Images. **Curtis & Mc Luhan** - 5977

SFR

sfr.fr

# Guide client neufbox

Mars 2010

# 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 !

# SOMMAIRE


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. 34

# 1. VOS AVANTAGES ILLIMITÉS

La technologie numérique
vous simplifie la vie !
Profitez de l'Internet Haut Débit,
du téléphone et de la Télévision
Haute Définition (HD)*
en reliant simplement votre
neufbox à la prise téléphonique.

* Sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.


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

## Surfez en toute liberté avec le Haut Débit

Avec le Haut Débit et votre neufbox, surfez au débit maximum supporté par votre ligne. Vous pouvez simultanément utiliser Internet, téléphoner et regarder la télévision.

### 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**
Votre adresse e-mail SFR et votre mot de passe de messagerie vous ont été communiqués dans le courrier vous informant de l'avancement de votre commande.
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 votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte** :
http://www.sfr.fr/espace-client/

## Téléphonez en illimité vers les fixes*

### Pour les clients de l'offre neufbox de SFR :

Les appels sont illimités vers les fixes (hors n° courts et n° spéciaux) de plus de 100 destinations, depuis le téléphone fixe branché à la neufbox.

**Union européenne :** tous pays dont la France métropolitaine.

**DOM :** Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane Française.

**Reste du monde :**

- Açores
- Afrique du Sud
- Alaska
- Albanie
- Allemagne
- Andorre
- Angleterre
- Argentine
- Australie
- Autriche
- Bahamas
- Bahreïn
- Baléares
- Belgique
- Bermudes
- Brésil
- Brunei
- Bosnie – Herzégovine
- Bulgarie
- Canada (+ vers les mobiles)
- Canaries
- Chili
- Chine
- Christmas Islands
- Chypre
- Colombie
- Corée du Sud
- Costa Rica
- Croatie
- Danemark
- Ecosse
- Espagne
- Estonie
- Etats-Unis (+ vers les mobiles)
- Finlande
- France métropolitaine
- Géorgie
- Gibraltar
- Grèce
- Guadeloupe
- Guam
- Guernesey
- Guyane
- Guyane Française
- Hawaï
- Hong-Kong
- Hongrie
- Iles Caïmans
- Ile de Pâques
- Iles Féroé
- Iles Mariannes du Nord
- Iles vierges américaines
- Inde
- Indonésie
- Irlande
- Irlande du Nord
- Islande
- Israël
- Italie
- Japon
- Jersey
- Jordanie
- Laos
- Lettonie
- Liechtenstein
- Lituanie
- Luxembourg
- Macao
- Macédoine
- Madère
- Malaisie
- Malte
- Maroc*
- Martinique
- Moldavie
- Monaco
- Norvège
- Nouvelle-Zélande
- Panama
- Paraguay
- Pays-Bas
- Pays de Galles
- Pérou
- Pologne
- Portugal
- Puerto Rico
- Rép. Tchèque
- Réunion
- Roumanie
- Russie
- Saint Barthélemy
- Saint-Marin
- Saint Martin
- Saint-Pierre-et-Miquelon
- Samoa américaines
- Singapour
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Suisse
- Taïwan
- Thaïlande
- Trinité et Tobago
- Turquie
- Vatican
- Venezuela

Plus besoin d'abonnement auprès de l'opérateur historique, vous **économisez 16€/mois** (tarif mensuel TTC au 11/01/2010 de l'abonnement téléphonique de France Telecom).

### Pour les clients de l'offre Internet seul de SFR :

Les appels vers les fixes sont facturés à la minute.

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

(1) Du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2011, pour tous les clients neufbox de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la neufbox vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte de l'opérateur Wana et Meditel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur www.sfr.fr.
* Informations à jour au 26/02/2010. Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique, avec présélection obligatoire au même tarif. Offre soumise à conditions. Voir conditions et tarifs détaillées sur www.sfr.fr
** hors mobiles sauf États-Unis et Canada.

## Découvrez tout le plaisir de la Télévision HD*…

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 :

Chaînes Haute Definition**

## 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 (2) et CANALSAT A LA DEMANDE (2)

## En savoir +

**Vous en voulez encore plus ?** Nous vous proposons en option des bouquets TV thématiques et des chaînes optionnelles à l'unité. Pour les découvrir, rendez-vous vite page 14.

Liste des chaînes au 23/02/2010
* Débit IP minimum nécessaire de 3Mbps. Valable avec l'offre neufbox de SFR en zone dégroupée. ** Sous réserve d'éligibilité à la Haute Définition et d'être en possession d'un téléviseur compatible HD. (1) Décodeur TV HD indispensable.
*** Liste détaillée des chaînes incluses disponible sur www.tv.sfr.fr et susceptible d'évolution.
(2) 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 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.

### NeufWiFi :

**Un moyen simple pour profiter partout du Haut Débit.**

Grâce à NeufWiFi, vous continuez à bénéficier de vos services Haut Débit en dehors de chez vous, sans frais supplémentaire. Avec votre ordinateur ou votre téléphone portable WiFi, surfez et consultez vos e-mails dès que vous avez accès à un hotspot NeufWiFi.

**En tant que client neufbox 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.**

### 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 vos messageries !

**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 de SFR uniquement.

### En savoir +

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

## Avec votre offre neufbox de SFR, bénéficiez de plus de services pour mieux gérer vos appels

### Répondeur neufbox de SFR :

**Répondeur vocal** permet à vos interlocuteurs de vous laisser **jusqu'à 20 messages de 3 minutes maximum chacun**.

Restez averti en permanence de l'arrivée de nouveaux messages grâce à la **notification par email ou par Texto** sur votre mobile SFR.

Ensuite, **consultez-les simplement d'où vous voulez** : en composant le 147 depuis votre ligne fixe ou votre mobile SFR (prix d'un appel normal), mais aussi depuis un ordinateur connecté à internet ou l'interface de votre Télévision HD !

### Services confort :

Vous bénéficiez sur votre téléphone fixe de **fonctions avancées pour mieux gérer vos appels** : transfert 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.).

N'hésitez pas à en profiter !

### En savoir +

Paramétrez votre répondeur vocal et vos services confort en ligne depuis la rubrique Mon Compte !

# 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. 17

**Pack Sécurité** ..... p. 18

**neufbox Music Optimal** ..... p. 18

**Exalight** ..... p. 19

**neufbox Store** ..... p. 19

**Liste des services** ..... p. 20

## Plus de 200 chaînes TV disponibles en option

Si vous êtes éligible au service de Télévision HD et que vous y avez souscrit, nous vous proposons des bouquets TV thématiques optionnels*. La souscription est sans engagement et chaque mois vous pouvez modifier votre abonnement.

### Bouquet Sélection

C'est + de 40 chaînes supplémentaires

SPORT, JEUNESSE, MUSIQUE, DÉCOUVERTE, INFORMATION, DIVERTISSEMENT ET CULTURE

10,90 € TTC/mois*

### Bouquet Grand Spectacle

C'est toutes les chaînes du Bouquet Sélection

+ 10 CHAÎNES CINÉMA ET ADULTE**

19,90 € TTC/mois*

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

### Bouquets partenaires

LES CHAINES CANAL+ — CANALSAT — CANAL+ WEEK-END

## En savoir +

Pour souscrire à l'un de ces bouquets :

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

Depuis Internet : Rendez-vous sur votre espace client dans la rubrique **Mon Compte** : http://www.sfr.fr/espace-client/ . Saisissez votre identifiant et votre mot de passe. Cliquez sur le titre du bloc **Options**. Choisissez **Bouquets TV** dans le bloc **Options TV**, pour retrouver la liste des bouquets et des chaînes TV disponibles. Sélectionnez l'option souhaitée et validez.

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

Informations à jour au 26/02/2010.

*Tarifs TTC au 26/02/10 des bouquets Sélection et Grand Spectacle avec ou sans chaînes adultes. Facturés en plus de votre abonnement neufbox de SFR + Télévision HD. Liste détaillée des chaînes incluses au 23/02/2010 dans chaque bouquet disponible sur www.tv.sfr.fr et susceptible d'évolution. Offre soumise à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur www.tv.sfr.fr

** Chaînes déconseillées aux moins de 18 ans.



## Le Bouquet Sélection

Et s'il n'existait pas... on inventerait 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 :**

Sport+ — AB1 — MCM — euronews — mangas — BBC WORLD NEWS — Boomerang — TRACE URBAN TELEVISION — Odyssée — Music BLACK — ENCYCLOPEDIA — E! (1) — TCM TURNER CLASSIC MOVIES

## 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 :**

CINE CINEMA STAR — CINE CINEMA CLUB — CINE CINEMA Classic — CINE CINEMA FAMIZ (2) — CINE FX — CINE POLAR — ACTION — XXL (3)

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), avec la Télévision HD, vous permet de **louer à la carte plus de 6000 programmes de chez vous 7j/7 et 24h/24** : films, séries TV, dessins animés, documentaires, spectacles, musique, sport, mangas et même des courts-métrages offerts !

Pour accéder au catalogue VOD, appuyez sur la touche (MENU TV) de votre télécommande puis sur la rubrique **Vidéo à la Demande**. Retrouvez ensuite toutes nos boutiques VOD, dont **ClubVIDÉO**, la boutique de SFR.

**Avec ClubVIDÉO, découvrez en avant-première les films récents du cinéma avant leur diffusion sur les chaînes TV !**

SFR vous offre un cadeau de bienvenue* : choisissez votre programme VOD et regardez-le ! Tout simplement

## 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

Informations à jour au 26/02/2010. Le Client est informé que certains films présentés pourraient ne pas encore ou ne plus être disponibles au sein de la boutique Club Vidéo au jour de la location par ce dernier d'un programme en VOD.
Programmes facturés à l'unité ou en abonnement, en plus de votre abonnement neufbox de SFR + Télévision HD.
Décodeur TV HD obligatoire. Offre soumise à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur www.sfr.fr .
* le 1er programme est offert. Hors programmes adultes, packs et offres d'abonnement.

**Twilight** 2 ©2010 Summit Entertainment, LLC. All rights reserved. **Michael Jackson's This Is It** - © 2009 The Michael Jackson Company, LLC. All Rights Reserved. **Tetro**© Memento Films Distribution. **L'age de Glace 3** - © 2009 Twentieth Century Fox Film Corporation. All rights reserved.



## LES PASS ClubVIDÉO : la Vidéo à la Demande en s'abonnant, c'est encore plus simple !

Découvrez vos dessins-animés et vos séries TV en accès ILLIMITÉ et À LA DEMANDE avec les abonnements **Pass Kids illimité** et **Pass Séries M6** : pour 5,99€/mois sans engagement, regardez quand vous voulez et autant de fois que vous le souhaitez les épisodes proposés dans l'offre de votre choix.

### Pass KIDS illimité

**+ de 250 dessins-animés renouvelés de moitié tous les mois**

### PASS SERIES VOD

**+ de 200 épisodes de séries renouvelés chaque semaine**

(1) Pass Kids illimité, 5,99€/mois TTC, offre réservée aux clients neufbox 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.
(2)PASS SERIES M6, 5,99€/mois TTC, offre réservée aux clients neufbox de SFR avec Télévision HD (obligatoire). Offre sans engagement au-delà du mois en cours, facturation au pro-rata temporis pour le 1er mois de souscription. Accès illimité à l'ensemble des séries de l'offre SVOD SERIES M6. Voir conditions détaillées et liste des séries disponibles (évolution quotidienne de cette liste) sur l'espace PASS SERIES, chaîne 993 de votre téléviseur.

**SamSam** © France 5 / Bayard Jeunesse Animation / Aranéo Belgium / Gulli - **TITEUF** par Zep © France Animation / France 3 / Canal J- 2005 - **TROTRO** © Storimages / 2 minutes / 2004 - **TOM ET JERRY** ™ TEC © 2007. TBS, Inc. All rights reserved. Time Warner Inc. - **POKEMON** © 4Kids Entertainment / Pokemon Company / Taj Productions. - **WINX** © 2009 France Télévisions Distribution. Tout droits réservés. **GRABOUILLON** © 2009 France Télévisions Distribution. Tout droits réservés. 90210 : © CBS - **Californication** : © CBS - **Kaamelott** : © Calt - Medium : © CBS - NCIS : © CBS - **Desperate Housewives** : © DISNEY-ABC INTERNATIONAL TELEVISION. ALL RIGHTS RESERVED - **Kyle XY** : © DISNEY-ABC INTERNATIONAL TELEVISION. ALL RIGHTS RESERVED.

## 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 1er 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 ou directement sur http://accessoires.sfr.fr**

Informations à jour au 26/02/2010

Offres soumises à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur www.sfr.fr
* Offre limitée à une souscription par foyer (même nom/même adresse) et soumise à conditions. Configuration minimale requise : Windows 2000, XP ou Vista. Mémoire vive conseillée 1 Go.
** 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

### 9Giga
Inclus dans l'offre neufbox de SFR

### E-mails
Inclus dans toutes les offres
Jusqu'à 10 adresses e-mail de 2Go chacune

### Messagerie Webmail
Inclus dans toutes les offres

### Répondeur vocal
Inclus dans l'offre neufbox de SFR

### neufbox Music Initial
Inclus dans l'offre neufbox de SFR

### neufWifi
Inclus dans toutes les offres

### Pages perso
Inclus dans toutes les offres

### Télévision HD
Inclus dans l'offre neufbox de SFR

### Contrôle parental
Inclus dans toutes les offres

### Pack Sécurité
5 € TTC/mois

### Vidéo à la Demande
(réservée aux clients TV HD de l'offre neufbox de SFR)
Location à partir de 0,49 € TTC

### TV sur PC
Inclus dans toutes les offres

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

Tarifs TTC au 26/02/2010. Voir conditions pages 18-19

### En savoir +

Retrouvez vos services en détails et leurs conditions sur www.sfr.fr

# 3. VOS INFOS PRATIQUES

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


**Le service SFR** ..... p. 24

**Le Pacte Fidélité** ..... p. 25

**Facture** ..... p. 26

**Service Après-Vente** ..... p. 27

**Déménagement** ..... p. 28

**Mise à jour de vos coordonnées** ..... p. 30

**Résiliation** ..... p. 30

**Lucie et l'assistance en ligne** ..... p. 31

**Changement d'offre et d'équipement** ..... p. 32

## Le Service SFR

### Installation garantie*

- L'installation garantie, c'est une assistance téléphonique **spécialisée** au sein du Service Client, disponible 7j/7, pour l'installation de votre neufbox.

- Si nécessaire, nous envoyons **un technicien à votre domicile sans frais.**

### Assistance 48H**

- Avec l'Assistance 48H, si vous contactez le Service Client, **nous mettons tout en œuvre pour vous dépanner sous 48H** et vous informons des actions en cours sur votre ligne ADSL.

- En cas de coupure totale au-delà de ces 48H, **nous vous prêtons une Clé Internet pour continuer à surfer** (selon les modalités indiquées par notre Service Client).

### Suivi personnalisé SFR*

- Nous mettons systématiquement à votre disposition, **sans coût supplémentaire**, une cellule unique d'experts pour traiter votre dossier jusqu'à sa résolution.

- Pour un rappel au sujet du même incident, vous êtes mis en relation avec le téléconseiller ou la cellule qui a traité votre précédent appel, sans avoir besoin d'exposer de nouveau le problème rencontré.

Plus de 800 espace SFR sont à votre disposition pour vous accompagner.

### En savoir +

Avec la neufbox de SFR, l'assistance téléphonique est au tarif local.***

*Suivi personnalisé SFR : valable pour toutes les lignes neufbox de SFR activées. Suivi personnalisé SFR au 1077 pour toute question technique relative à votre offre neufbox de SFR.
** Réservé aux clients neufbox de SFR activés ayant contactés le service client. Prêt de la clé internet (caution 59€)
*** 1077: temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR puis tarif d'un appel local depuis une ligne en france métropolitaine



## Votre fidélité récompensée chaque année

# 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 «Découvrir vos 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.

## Votre facture en toute simplicité

Votre facturation Internet débute à la date d'activation de votre ligne ADSL.

### Consultez votre facture en ligne

Vos dernières factures sont archivées sur un espace protégé, accessible sur **www.sfr.fr** 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.

Nous vous prévenons de l'arrivée de votre facture par un e-mail. Votre adresse de contact figure sur votre facture.

### Votre info conso

Pour mieux suivre vos consommations, rendez-vous sur votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte** : http://www.sfr.fr/espace-client/ et souscrivez au service inclus Info conso.

Retrouvez également le détail de vos consommations au 0811 003 366 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Veuillez à bien renseigner vos informations personnelles et coordonnées dans votre compte rubrique «Gérer vos informations personnelles».

## Un Service Après-Vente à l'écoute

### Conditions Générales de retour de matériel

- Avant de **renvoyer votre matériel**, contactez le **Service Client SFR** neufbox (1077 si vous êtes un particulier*) pour connaître la procédure adaptée. Si le Service Client SFR neufbox confirme que votre équipement doit être renvoyé, vous devrez le renvoyer par courrier recommandé avec AR ou en utilisant l'étiquette retour fournie.

- Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, accompagné des accessoires (câbles, adaptateur électrique, documentation et filtre ADSL) 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 Haut Débit pourra vous être facturée si vous ne retournez pas vos équipements selon les modalités communiquées (accessoires inclus) en bon état, dans un emballage adapté.

### Conditions spécifiques de retour de matériel

- **Matériel en panne hors garantie :**

Si le Service Client SFR neufbox confirme que votre matériel est défectueux pour des raisons exclues de la garantie (accident, usage anormal, etc.), vous serez redevable des frais d'échange de votre matériel.

- **Retour matériel acheté en magasin suite à une inéligibilité confirmée :**

Pour obtenir le remboursement de votre matériel en cas d'inégibilité confirmée, vous devez rapporter votre matériel au point de vente où vous l'avez acheté, muni de la facture de votre achat et le courrier du Service Client SFR neufbox vous notifiant l'inéligibilité de votre ligne. Le remboursement sera alors effectué par le point de vente après vérification du matériel retourné. Il devra être complet et en bon état

*au 1070 si vous êtes un professionnel. Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.

## Déménagez en toute simplicité

Vous déménagez ou vous venez d'emménager... Nous vous facilitons la vie pour profiter pleinement de tous vos loisirs :

- Nous prenons en charge le déménagement de votre ligne, sans frais supplémentaire*.
- Vous conservez votre adresse de messagerie.

| | Vous avez déjà ouvert une ligne chez l'opérateur historique à votre nouveau domicile et en êtes titulaire. | Vous n'avez pas encore ouvert de ligne auprès de l'opérateur historique à votre nouveau domicile. |
|---|---|---|
| À quel moment contacter votre Service Client SFR neufbox ou faire votre demande de déménagement directement en ligne depuis www.sfr.fr ? | Votre ligne doit être active depuis au moins 72 heures. | Dès que vous êtes locataire ou propriétaire de votre nouveau domicile. |
| Quelles informations communiquer ? | Le n° de téléphone de la ligne. Les coordonnées du titulaire (nom et prénom). L'adresse de la ligne téléphonique. | L'identifiant de l'ancienne ligne (cf. (1) page 29) ou les nom et prénom de l'ancien occupant + l'adresse complète du domicile. |
| Nous vous proposons | Une offre Internet Haut Débit pour votre nouveau domicile, sans frais supplémentaires. | Une ouverture ou une création de ligne facile. SFR s'occupe de tout !** |

* Conditions du déménagement : offre réservée aux clients neufbox de SFR qui déménagent dans une zone éligible à l'ADSL neufbox de SFR. La demande d'activation de la ligne au nouveau domicile entraîne la résiliation automatique à l'ancien domicile (si vous avez planifié votre déménagement, la résiliation interviendra automatiquement à la date planifiée).
** SFR prend en charge les frais d'ouverture de la ligne téléphonique des clients qui ne disposent pas d'un abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique sous réserve que leur domicile soit encore raccordé au réseau de ce dernier. Si le domicile du client n'est plus ou n'a jamais été raccordé au réseau de l'opérateur historique, 20€ de participation aux frais de déplacement d'un technicien seront facturés par SFR. Offre disponible pour toute souscription exclusivement par téléphone à l'offre «neufbox de SFR » EN DEGROUPAGE TOTAL sous réserve d'éligibilité et de comptabilité technique.

### (1) Comment récupérer le numéro de l'ancienne ligne ?

Branchez le téléphone sur la prise murale et composez un numéro de téléphone que vous connaissez. Le serveur vocal indique :

- Un numéro à 9 chiffres : il s'agit de l'identifiant de la ligne. Pour procéder à votre déménagement, rendez-vous sur www.sfr.fr.
- Aucun numéro : vous devez contacter votre Service Client SFR neufbox au 1077***.

### Les principales étapes du déménagement

**Étape 1 :**

**Si vous disposez de l'identifiant de l'ancienne ligne (de votre nouveau domicile) ou bien si vous avez déjà ouvert une ligne :** Rendez-vous sur votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte :** http://www.sfr.fr/espace-client/
Laissez-vous guider et choisissez votre offre (en fonction de l'éligibilité de votre ligne), vos options, mettez à jour vos coordonnées bancaires si nécessaire... En quelques minutes votre commande est prise en compte.
**Si vous n'avez pas encore ouvert une ligne auprès de l'opérateur historique et si vous ne disposez pas de l'identifiant de l'ancienne ligne,** contactez votre Service Client SFR neufbox au 1077 *** qui vous proposera la solution adaptée.

**Étape 2 :**

Vous recevez ensuite un e-mail de prise en compte de votre déménagement.

**Étape 3 :**

Votre nouvelle ligne sera activée dans un délai moyen de 3 semaines.

### En savoir +

**Vous pouvez désormais planifier votre déménagement !**
Si vous avez déjà les clefs de votre nouveau domicile vous pouvez planifier l'activation de votre offre ADSL tout en conservant votre ligne à votre domicile actuel (planification possible jusqu'à 4 semaines avant la date de déménagement planifiée) ! En revanche, il n'est pas possible ensuite d'annuler la demande ou de modifier la date planifiée.

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

## Mise à Jour de vos coordonnées

Vous pouvez actualiser votre e-mail et votre numéro de contact dans votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte :** http://www.sfr.fr/espace-client/, pour être sûr de recevoir vos communications (factures...).

Vous pouvez également modifier vos coordonnées dans **Mon Compte**.

## Résiliez votre abonnement en contactant le Service Client

Pour résilier votre abonnement, contactez votre Service Client SFR neufbox au 1077*. Il vous communiquera les modalités de résiliation, l'adresse de retour de vos équipements le cas échéant et le montant des frais de résiliation.

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

© Corrine Malet



## 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 fiches d'aide, **Lucie votre assistante virtuelle vous accueille.** N'hésitez pas à la consulter !

### Suivi personnalisé en ligne

- Depuis le lien **« consulter vos messages »** présent sur l'ensemble des pages d'aide de l'assistance, et à l'aide de vos identifiants,
- **Accédez au détail des opérations** effectuées par nos équipes techniques en cas d'intervention sur votre ligne,
- Consultez les messages importants de votre Service Client.

## Changez d'offre et d'équipement

### Nous nous engageons à vous faire profiter de nos nouvelles offres*.

Pour faire évoluer votre offre, ajouter des options, changer de matériel en ligne ou vérifier que vous bénéficiez de la meilleure offre, rendez-vous dans votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte** : http://www.sfr.fr/espace-client/

### Des délais maîtrisés : votre nouvelle offre sera activée dans un délai moyen de 2 semaines (3 semaines maximum).

**Si vous choisissez de ne plus payer** l'abonnement auprès de l'opérateur historique :

- Le délai d'activation, donné à titre indicatif, est en moyenne de 2 semaines. L'activation de votre service entraîne une coupure de votre ligne (téléphone et Internet) limitée à quelques heures** dans la grande majorité des cas.

**Si vous êtes déjà client de l'offre neufbox de SFR et que vous optez pour l'offre Télévision HD :**

- Ce service sera activé dans un délai d'une semaine. Dans cet intervalle vous recevrez votre Décodeur TV HD.

Dans tous les cas vous recevrez un e-mail de confirmation d'activation sur votre e-mail de contact.

## En savoir +

**Votre prochaine facture** après le changement d'offre comprendra :

- Le remboursement au prorata temporis du nombre de jours déjà payés au titre de l'abonnement à votre ancienne offre.
- La facturation au prorata temporis de l'abonnement de votre nouvelle offre.
- Ainsi que l'abonnement à venir de votre nouvelle offre.

### Changement de matériel

Dès lors que le matériel dont vous disposez est compatible avec l'offre à laquelle vous venez de souscrire, vous le conservez.

Si votre matériel n'est pas compatible, vous en serez informé et recevrez le matériel adapté. Les modalités de retour vous seront précisées lors de votre changement d'offre.

Toutefois si vous souhaitez disposer des équipements dernière génération, vous pouvez les commander sur **www.sfr.fr** Des frais de gestion de 49€ TTC vous sont alors facturés (tarif au 26/02/2010).

### Ajouter un service ou une option en ligne

**Vous pouvez ajouter des services optionnels depuis Internet :**

- **neufbox Music Optimal* :** ce service sera immédiatement disponible après la souscription.
- **Pack Sécurité* :** dans les 2 heures suivant votre souscription, la clé d'activation sera disponible sur **www.sfr.fr**, rubrique **Mon Compte**. Cette clé est nécessaire pour activer votre service. Vous recevrez également cette information chez vous, par courrier postal.

## En savoir +

Les **services liés à la télévision*** (Vidéo à la Demande, bouquets et chaînes en options...) sont accessibles directement :

**Depuis votre Télé :** touche (MENU TV) de la télécommande du Décodeur TV HD et suivez les instructions.

**Depuis Internet :** Rendez-vous sur votre **espace client** dans la rubrique **Mon Compte** : http://www.sfr.fr/espace-client/ . Saisissez votre identifiant et votre mot de passe. Cliquez sur le titre du bloc **Options**. Choisissez **Bouquets TV** dans le bloc **Options TV**, pour retrouver la liste des bouquets et des chaînes TV disponibles. Sélectionnez l'option souhaitée et validez.

* Offres et options payantes réservées aux clients ADSL neufbox de SFR , soumises à conditions, voir conditions détaillées et tarifs des offres sur www.tv.sfr.fr.
** Cette opération n'étant pas effectuée par nos services, nous ne serons pas en mesure de vous communiquer précisément la période de coupure.

# 4. VOTRE MÉMO ET VOS CONTACTS

Toutes vos informations importantes à portée de main.
Retrouvez vos données personnelles et vos contacts utiles dans les pages suivantes.

**Mémo données personnelles** ..... p. 35

**Nous contacter** ..... p. 36

## Mémo données personnelles

- Votre espace client : http://www.sfr.fr/espace-client/, rubrique Mon Compte
- Votre Assistance : www.sfr.fr, rubrique Assistance
- Votre portail : www.sfr.fr
- Votre référence client : .....
- Votre adresse de messagerie : .....
- Votre mot de passe de messagerie : .....