



INFORMATION SERVICE CLIENT

Résoudre les problèmes liés aux e-mails

Carrément vous.

Chère cliente, cher client,

Suite à votre appel au Service Client, retrouvez ci-dessous les réflexes à adopter en cas de nouvelles difficultés d'accès à votre messagerie ou de réception d' e-mails, ainsi que des informations complémentaires.

Problème d'accès à SFR Mail

Vérifiez tout d'abord que vous avez correctement saisi vos identifiants. Vous devez saisir :

- votre adresse e-mail complète (ex. : jean.dupont@sfr.fr)
- le mot de passe associé

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien "Mot de passe oublié" sous la fenêtre d'identification, et laissez vous guider.

Problème de réception d'e-mails

Si vous ne recevez pas d'e-mail, n'hésitez pas à effectuer le test suivant afin de vérifier certains paramètres : depuis cette même boîte aux lettres, envoyez-vous un email. Ceci s'appelle un « test en boucle ». Patientez quelques minutes et rendez-vous dans le dossier **Eléments envoyés**.

- Si l'email apparaît dans les éléments envoyés mais pas dans votre boîte de réception, assurez-vous qu'il ne se trouve pas dans le **dossier spam**.

- Si l'email n'apparaît pas dans les éléments envoyés, nous vous invitons à nous contacter car il s'agit probablement d'un dysfonctionnement lié à l'un de nos serveurs.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'D. Remond'.

Dominique REMOND
Directeur Service Client