

**SFR**

# **LES TARIFS** des séries Red de SFR

Tarifs valables au 12/12/2012



## LES SÉRIES RED DE SFR

Fiche d'information standardisée .....	p 4
Principes généraux de tarification .....	p 6
Détail des offres .....	p 8

## LES OPTIONS ET SERVICES SFR

Les Options Séries Red .....	p 9
Les Services Messages et Contacts .....	p 11
Les Services SFR ponctuels .....	p 12
Communications vers numéros spéciaux .....	p 13
Communications internationales :	
• Communications vers l'étranger .....	p 14
• Communications depuis l'étranger .....	p 15
• Options depuis l'étranger .....	p 17
Contrôle Parental .....	p 19

## LES FORMALITÉS

Paiement et Facturation .....	p 20
SFR VOUS INFORME .....	p 21

## LES SÉRIES RED DE SFR, Fiche d'information standardisée

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.  
Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile au prix de référence).

	RED SMS
<b>PRIX DU FORFAIT / MOIS</b>	4,99 €
<b>Durée minimale d'engagement</b>	Sans engagement

Prix mensuels TTC. Prix de la minute métropolitaine au-delà du forfait : 0,38€ (Voix) et 0,50€ (Visio)

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2h de communication 7j/7 et 24h/24</b> vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains, hors numéros spéciaux et services. Les appels métropolitains au-delà sont facturés 0,38€/min.</li> <li>• <b>SMS/MMS illimités</b> (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par 24h.</b></li> <li>• Internet mobile : non-accessible pour la Série RED SMS.</li> </ul>
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	Présentation du numéro, Facture sur Internet, SFR Monde, Alerte Conso.
CONDITIONS DE RÉSILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	L'abonné peut résilier son contrat sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande qui sera effective 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible). Internet Mobile : non-accessible
CONTACT	Sur sfr.fr, rubrique Assistance.

## LES SÉRIES RED DE SFR, Fiche d'information standardisée

Offres disponibles pour tout nouveau client, et pour les abonnés SFR n'étant plus engagés.  
Prix sans engagement et en conservant votre mobile (ou avec un mobile au prix de référence).

	RED 24H/24-3 Go
<b>PRIX DU FORFAIT / MOIS</b>	19,99 €
<b>Durée minimale d'engagement</b>	Sans engagement

Prix mensuels TTC. Prix de la minute métropolitaine au-delà du forfait : 0,38€ (Voix) et 0,50€ (Visio)

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels illimités métropolitains et appels illimités (hors visio) depuis la France vers les fixes d'Europe<sup>(1)</sup>, DOM et Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et du Canada, hors numéros spéciaux, services et appels depuis boîtiers radio. 3 heures maximum par appel, puis appel facturé hors forfait à 0,38€/min.</b></li> <li>• <b>SMS/MMS illimités</b> (métropolitains non surtaxés) vers tous les opérateurs métropolitains 24h/24 (hors SMS/MMS depuis et vers l'étranger, surtaxés et Chat SMS/MMS et Wap). <b>Limités à 200 destinataires différents par 24h.</b></li> <li>• Service inclus sur le mobile en France métropolitaine (débit jusqu'à 14,4 Mbits/s, avec un mobile compatible 3G+ : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+, bloqué/rechargeable au-delà de 3 Go) : Internet, navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargement et services payants, Mails (accès à BlackBerry® Mail et BlackBerry® Messenger (payant) avec les mobiles BlackBerry®), mode modem (utilisation décomptée des 3Go).</li> <li>• SFR WiFi (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi).</li> </ul>
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.
OPTIONS INCLUSES	Présentation du numéro, Facture sur Internet, SFR Monde, Bilan Conso, Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord, Suivi Conso Internet International.
CONDITIONS DE RÉSILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	L'abonné peut résilier son contrat sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande qui sera effective 10 jours plus tard.
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).
CONTACT	Sur sfr.fr, rubrique Assistance.

(1) Appels voix émis depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Europe/Dom (Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Ecosse, Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey (Iles), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Barthelemy, Slovaquie, Slovaquie, Saint Marin, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican), Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et Canada. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Appels hors Visio, services, numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel. Détails sur sfr.fr/international.

## Principes généraux de tarification

### ■ Sont inclus les appels passés en France métropolitaine vers

Un poste téléphonique fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 04, 03 et 05 sauf numéros commençant par 0262, 0590, 0592, 0594 et 0596) et à Monaco.

Tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (numéros commençant par 06 et 07 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692 et 0694).

Le Service Client au **1023** (temps d'attente gratuit, puis prix d'un appel normal). Info Conso au **950**. Les services SFR (à l'exception du coût d'accès). Les appels Fax, Data sauf numéros commençant par 0860 et 0868. Les renvois d'appels nationaux.

Le **3949** : Pôle emploi.

Pour la Série Red 24h/24-3Go : les appels vers les fixes depuis la France métropolitaine vers l'Europe, DOM et Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et du Canada sont illimités dans votre forfait (dans la limite de 3h maximum par appel).

### ■ Communications non incluses

Les appels vers les Numéros spéciaux (voir tableau page 13). Les appels Data commençant par 0860 et 0868.

Les SMS surtaxés (SMS+) et les MMS surtaxés (MMS+).

Les appels émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger (voir page 14). Hors vers les fixes de la zone Europe, DOM et Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et du Canada pour la Série Red 24h/24-3Go.

Les SMS et MMS émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger (voir page 14).

Les appels émis et reçus lorsque vous êtes à l'étranger (voir page 15).

Les SMS et MMS émis et reçus lorsque vous êtes à l'étranger (voir page 15 et 16).

Internet et mails depuis l'étranger (voir page 16).

### ■ Au-delà de vos forfaits

Une fois votre temps de communication ou votre crédit de communication épuisé, vos communications « au-delà du forfait » sont tout simplement facturées selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail des forfaits.

### ■ Appels gratuits depuis votre mobile en France métropolitaine :

- **963** : SFR Mon Compte (pour gérer votre forfait et vos options).
- **112** : Urgence\*.
- **113** : Drogue, Tabac, Alcool, Info Services.
- **114** : Lutte anti-discrimination raciale.
- **115** : SAMU social.
- **116 000** : Aide à la recherche des enfants disparus.
- **119** : Enfance maltraitée.
- **15, 17** et **18** : SAMU, Police et Pompiers.
- **123** : pour consulter à tout moment votre Répondeur.
- **933** : la consultation de votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

### ■ Conditions générales de tarification pour les Forfaits

- Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde pour les appels en France métropolitaine.
- Facturation à la seconde après la 1<sup>ère</sup> minute indivisible pour les appels émis depuis la France métropolitaine vers l'étranger.
- Facturation à la seconde, au-delà des 30 premières secondes indivisibles pour les appels émis depuis l'Europe et les DOM.
- Facturation à la seconde, dès la première seconde pour les appels reçus depuis l'Europe et les DOM. Facturation à la seconde, au-delà de la première minute indivisible pour les appels émis et reçus depuis les autres zones.
- Toute communication est facturée dans son intégralité sur la base du tarif en vigueur au début de l'appel.

### ■ Tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR

Les tarifs des appels émis depuis un téléphone fixe vers un mobile SFR sont établis par les opérateurs de téléphonie fixe.

### ■ Renseignements téléphoniques et numéros spéciaux

Ces appels ont une tarification particulière (voir le tableau page 13).

## Détail des offres SÉRIES RED DE SFR

### AVEC LES SÉRIES RED SMS ET RED 24H/24-3GO

- SMS<sup>(1)</sup> ET MMS<sup>(2)</sup> ILLIMITÉS vers tous les opérateurs 24h/24 en France métropolitaine.

### AVEC LA SÉRIE RED 24H/24-3GO

- SERVICES INCLUS 24h/24 sur le mobile en France métropolitaine<sup>(3)</sup> (débit jusqu'à 14,4 Mbits/s, bloqué/rechargeable au-delà de 3Go) : navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargements et services payants. Mails (accès à BlackBerry<sup>®</sup> Mail et BlackBerry<sup>®</sup> Messenger (payant à 2€/mois) sur demande avec les mobiles BlackBerry<sup>®</sup>). SFR WiFi (disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement de l'application SFR WiFi).

### AVANTAGES VOIX POUR LA SÉRIE RED 24H/24-3GO

- Appels illimités 24h/24 vers tous les mobiles et fixes en France métropolitaine.
- Appels illimités 24h/24 vers tous les opérateurs fixes d'Europe, DOM, Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico) et les mobiles des USA et du Canada\*.

\* Appels voix émis depuis la France métropolitaine vers les fixes de l'Europe/Dom (Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Ecosse, Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey (îles), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Slovaquie, Slovénie, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican), Canada, Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et Canada. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Appels hors services, numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international). (1) SMS : métropolitains non surtaxés, hors Texto Chat, Chat Wap. Limités à 200 destinataires différents par 24h. (2) MMS : métropolitains non surtaxés, hors MMS Chat et MMS Chat Wap. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger, avec un iPhone 3G/3GS/4/5 ou un Palm entraînera la facturation du Tarif Jour Internet Europe et USA, en plus du prix de l'émission du MMS, si aucune session data n'avait été ouverte par le client durant la journée de réception ou d'émission dudit MMS. Limités à 200 destinataires différents par 24h. (3) INTERNET ET MAILS : avec un mobile compatible. Débit jusqu'à 14,4 Mbits/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes. L'accès Internet sera bloqué au-delà du seuil d'échanges de données de 3Go par mois jusqu'à la prochaine date de facturation. Le client aura la possibilité de recharger avec la recharge Internet 100Mo jusqu'à sa prochaine date de facturation. WIFI : Chiffre au 25/09/2012. Accès au réseau SFR WiFi via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, présents dans certains lieux publics ou étant constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement préalable de l'application SFR WiFi permettant un accès selon la couverture disponible. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>.

## Détail des offres

# SÉRIES RED DE SFR

### TEMPS DE COMMUNICATION PAR MOIS

Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

Tarifs mensuels sans engagement et en conservant votre mobile

	TEMPS DE COMMUNICATION	PRIX MENSUEL
<b>SÉRIE RED SMS</b>	2h	4,99€
<b>SERIE RED 24H/24-3 GO</b>	Appels illimités 24h/24*	19,99€

Pour les Séries RED SMS et 24h/24 - 3 Go, services illimités en France métropolitaine sur le mobile 24h/24 : SMS + MMS

Pour la Série RED 24h/24 - 3 Go, services inclus en France métropolitaine (débit jusqu'à 14,4 Mbits/s rechargeable au-delà des 3 Go) : Internet 3G+, navigation sur tous les sites Internet, hors téléchargements et services payants. **Mails** (accès à Blackberry® Mail et Blackberry® Messenger (payant, 2€/mois) sur demande avec les mobiles Blackberry®), **SFR WIFI**

### APPELS AU-DELÀ DU FORFAIT

Facturation à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde

Fixes et mobiles en France métropolitaine + Monaco

Le Service Client au **1023** (temps d'attente gratuit, puis prix d'un appel normal)

Info Conso au **950**

Visio (appels métropolitains) sous couverture 3G/3G+ avec mobiles compatibles 3G/3G+

0,38€/min

0,50€/min

### COMMUNICATION HORS-FORFAIT

Facturation à la seconde au-delà de la 1<sup>ère</sup> minute indivisible

Numéros Spéciaux

(sauf numéros commençant par 0800, 0805, 0809, 087, 09, 30, 31) et **118**, voir tableau page 11

Appels, SMS et MMS depuis et vers l'étranger

voir pages 14 à 18

Internet en mode GPRS/3G depuis l'étranger

voir page 16

### OPTIONS INCLUSES

SFR MONDE

TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM, AMERIQUE DU NORD (uniquement avec la Série Red 24h/24-3Go) (voir page 16).

SUJVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL (voir page 16).

REPORT DE MINUTES

(uniquement avec la Série Red SMS).

ALERTE CONSO

(uniquement avec la Série Red SMS).

ALERTE INFO INCLUSE AUTOMATIQUEMENT

(uniquement avec la Série Red 24h/24-3Go).

Les Séries Red de SFR sont incompatibles avec l'option Cartes Jumelles, les Multi-Packs de SFR, et l'avantage Tremplin.

# Les options & services SFR

Les options comprenant les usages Surf, TV, GPS, Mails, Visio, Chat et les services accessibles depuis Gallery sont disponibles sous réserve de compatibilité de votre mobile et de votre forfait.

## LES OPTIONS SÉRIES RED

APPELS	SERIE RED SMS	SERIE RED 24H/24 - 3GO
Minutes reportables <sup>(1)</sup> sur le mois suivant uniquement	Inclus	Indisponible
Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise)	Inclus	
Double Appel (hors appels Visio)	1€/mois - Prix d'un appel normal	
Renvoi d'appel (vers un fixe ou mobile français)	<b>Inclus</b> (prix de la communication renvoyée) <ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis la France vers un numéro de téléphone fixe ou mobile français (hors numéros fixes surtaxés) : inclus. Au-delà du forfait, prix d'un appel normal.</li> <li>Depuis l'étranger vers un mobile ou fixe français : prix d'une communication vers la France selon la zone d'émission du renvoi de l'appel.</li> </ul>	

### CONFORT ET MAÎTRISE

Alerte conso

Avec la série Red, alerte par sms 15 min avant la fin du forfait (appels pris en compte avec un délai de 48h environ)

Inclus

Liste Ivoire, non affichage du numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi d'un SMS ou d'un MMS

Gratuit sur demande

Liste rouge, non publication des coordonnées du client dans les annuaires (éditions imprimées et versions électroniques) et services de Renseignements téléphoniques

Gratuit sur demande

### RÉPONDEUR

\* Appels illimités 24h/24 depuis la France métropolitaine : vers tous les opérateurs fixes et mobiles et vers les fixes de l'Europe/Dom (Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Ecosse, Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey (Iles), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Martinique, Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, La Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy, Slovaquie, Slovénie, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican), Canada, Etats-Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et Canada. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les partenaires étrangers de SFR. Appels hors services, numéros spéciaux, appels depuis boîtier radio. 3h maximum par appel. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

(1) Les appels passés depuis la zone Europe/DOM sont facturés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Les appels reçus depuis l'Europe sont facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde. **WiFi** : Chiffre au 25/09/2012. Accès au réseau SFR WiFi via les hotspots SFR WiFi en France métropolitaine, présents dans certains lieux publics ou étant constitués des box de SFR ayant permis cet accès. Disponible selon compatibilité du mobile et après téléchargement préalable de l'application SFR WiFi permettant un accès selon la couverture disponible. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>.

(1) Report des minutes 7j/7, dans la limite de votre forfait mensuel, sur le mois suivant uniquement, et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours. (2) Option permettant de consulter sous forme graphique, depuis Internet, les trois derniers mois (ou le dernier mois) de consommation de son forfait mobile.

<b>Répondeur SFR 123</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En France métropolitaine : consultation gratuite et illimitée depuis votre mobile.</li> <li>Depuis l'étranger : consultation au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel/consultation.</li> </ul>
<b>Répondeur +</b> (uniquement disponible avec la Série Red 24h/24-3Go)	<b>2€/mois</b>
<b>SFR Répondeur Live<sup>(1)</sup></b>	<b>1€/mois</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Écoute directe des messages en cours de dépôt.</li> <li>Reprise d'appel pendant le dépôt d'un message.</li> </ul>

**INTERNET / SERVICES**

<b>Option Blackberry®</b>	<b>2€/mois</b>
<b>Recharge Internet Mobile 100Mo<sup>(2)</sup></b> (uniquement disponible avec la Série Red 24h/24-3Go)	<b>2€ à l'acte</b>
<b>Option Internet Mobile 1 Go<sup>(3)</sup></b> (uniquement disponible avec la Série Red 24h/24-3Go)	<b>7€/mois</b>
<b>SFR TV<sup>(4)</sup></b> , + de 20 chaînes (uniquement disponible avec la Série Red 24h/24-3Go)	<b>1€/mois</b>
<b>SFR GPS<sup>(5)</sup></b> service de navigation France en temps réel sur mobile (uniquement disponible avec la Série RED 24h/24-3Go).	<b>2€/mois.</b> Accessible selon compatibilité du mobile (hors coût d'une connexion Internet depuis votre mobile selon offre SFR souscrite).

**SOLUTIONS POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES**

<b>Tarif préférentiel Visio<sup>(6)</sup></b> 1 min Visio = 0,25€	<b>Gratuit sur demande</b>
--	----------------------------

(1) Le service Ecoute Direct est valable en France métropolitaine, et n'est pas disponible : pour les appels en Visio, hors zone de couverture ou en cas de mobile éteint. En cas de reprise de l'appel en cours de message, l'appel reste facturé à l'émetteur. Reply par message direct est disponible uniquement entre clients SFR (hors numéros masqués) et est facturé comme un appel normal. En cas de résiliation de l'option SFR Répondeur Live, entraînant une migration vers le Répondeur SFR, le client conservera son annonce d'accueil en service ainsi que ses messages, dans la limite du stockage disponible et sur la base des durées de conversation du répondeur. Les éléments ne pouvant être migrés seront perdus. (2) Recharge Internet mobile 100 Mo (2€) : valable dès rechargement et jusqu'à la prochaine date de facturation (en cas de rechargement anticipé, perte des Mo restant sur le forfait). 4 rechargements maximum par mois. Rechargement sur le web ou sur serveur vocal. (3) Option soumise à conditions, valable en France métropolitaine. Usage en France métropolitaine selon les conditions du forfait. Le crédit non utilisé ne sera pas reporté. Une fois le crédit de l'option puis celui du forfait consommés, l'accès Internet sera bloqué jusqu'à la prochaine date de facturation et rechargeable selon les conditions du forfait. (4) Offre soumise à conditions, valable en France métropolitaine, réservée aux abonnés mobiles/tablettes SFR (sous réserve de souscription de l'option TV avec offre compatible) avec terminal et système d'exploitation compatibles (iOS et Android). L'application SFR TV donne accès à une sélection de chaînes TV en direct et de services de TV à la demande, dont la liste est susceptible d'évolution, et est téléchargeable sur « l'application store » de votre équipement en WIFI, en 3G+ (sous couverture et avec terminal compatible). En 3G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre du client. (5) Service réservé aux abonnés mobile SFR, intégrant une composante gratuite (Service de navigation en France métropolitaine) et une composante payante (info trafic dans les grandes agglomérations et sur les grands axes routiers et alerte zones dangereuses, en France métropolitaine). Offre disponible avec offre et mobile compatible. Téléchargement de l'application hors coût d'une connexion web selon l'offre SFR souscrite. Usage du Service décompté des Mo ou Go inclus dans votre forfait. Liste des mobiles compatibles et détails du service sur [sfr.fr](http://sfr.fr) (6) Visio disponible sous couverture 3G/3G+ avec mobiles compatibles 3G/3G+. Option valable en France métropolitaine. 3h maximum par appel, puis facturé comme un appel Visio. A l'issue de ces 3 heures, vos minutes d'appel supplémentaires seront facturées selon les modalités prévues par votre forfait.

# LES SERVICES MESSAGES ET CONTACTS

**■ Messages**

Vous devez posséder un mobile compatible Photo, Vidéo, MMS ou GPRS/3G en fonction des services.

**TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMÉDIA (MMS) MÉTROPOLITAINS, HORS SMS/MMS CHAT, CHAT WAP ET SURTAXES**

	<b>SÉRIE RED SMS</b>	<b>SÉRIE RED 24/24 -3Go</b>
RÉCEPTION D'UN MMS OU D'UN SMS	Gratuit	
ENVOI D'UN MMS TEXTE OU SMS	Inclus	Inclus
ENVOI D'UN MMS PHOTO OU VIDÉO VERS UN MOBILE MÉTROPOLITAIN OU UNE ADRESSE E-MAIL	Inclus	Inclus

**■ Contacts**

<b>SFR CONTACTS</b>	
Sauvegarde du Répertoire SIM	0,50€/sauvegarde

SMS : 160 caractères par SMS.

MMS : métropolitains non surtaxés, hors MMS Chat et MMS Chat Wap. La fonction MMS sur iPhone 3G/4/5 est accessible sous réserve de mise à jour de votre mobile avec la version logicielle iPhone OS 3.1/4/6. L'envoi ou la réception d'un MMS à l'étranger, avec un iPhone 3G/3GS/4/4S/5 ou un Palm entrainera la facturation du Tarif Jour Internet Europe et USA, en plus du prix de l'émission du MMS, si aucune session data n'avait été ouverte par le client durant la journée de réception ou d'émission dudit MMS.

# LES SERVICES PONCTUELS

FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS SFR ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT	
Demande de changement de n° d'appel	18€
Demande de "désimlockage" dans les 3 mois suivant la souscription du contrat d'abonnement ou de la ligne SFR La Carte ou d'une offre relative à l'achat d'un nouveau mobile	65€ (100€ pour l'iPhone)
Remplacement de Carte SIM	5€
Déblocage de Carte SIM • Au 963 (appel gratuit)	Gratuit Également disponible au 06 1200 1963
• Sur le site sfr.fr (coût d'une connexion Internet)	Gratuit
• Au 1023 (temps d'attente gratuit, puis prix d'un appel normal)	7,50€
En cas de vol déclaré de votre mobile Remboursement d'un mois d'abonnement maximum (copie du dépôt de plainte, dans la limite d'une fois par an)	Gratuit
Demande de duplicata de facture	7,50€
Demande de duplicata de bordereau de livraison suite à un achat par correspondance	4€

FACTURATION DES SERVICES PAYANTS EN ESPACE SFR	
Prêt de mobile en cas de problème <sup>(1)</sup> Prise en compte de tous les problèmes, sans justificatif : casse, panne, vol, perte. Remise d'un chèque de caution nécessaire.	19€*
Mise en service & activation du mobile <sup>(2)</sup> Paramétrage de l'envoi-réception SMS/MMS, d'Internet, de l'OS et transfert du répertoire (mobile** et SIM).	9€*
Paramétrage E-mail <sup>(3)</sup> Dans la limite d'une adresse E-mail personnelle.	19€*
SAV mobile sous garantie <sup>(4)</sup> Mise à jour du soft** ou envoi en centre de réparation si nécessaire. Facture et chargeur nécessaires.	29€*
Sauvegarde de données** Sauvegarde de vos informations personnelles (contacts, photos, SMS) sur le support de votre choix (clé USB, disque dur, carte SD). Support pour la sauvegarde non fourni.	19€*
Transfert de donnée** <sup>(5)</sup> Transfert de vos informations personnelles (photos, SMS/MMS...) de votre ancien mobile sur votre nouveau mobile.	19€*

FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS SFR ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT	
Demande de changement de titulaire Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation hors SFR La Carte	Gratuit
Demande de relevé de compte sur - d'un an	8€
Demande de relevé de compte sur + d'un an	30€
Demande de relevé de communication pour un mois écoulé	Gratuit
Demande de portabilité du numéro	Gratuit
Frais d'attribution d'échéancier	5€
Renvoi de chèque rejeté (hors SFR La Carte)	3€

\* Prix maximum conseillés. \*\* Services disponibles dans une sélection de points de vente. Liste sur espace-sfr.sfr.fr

(1) **Prêt de mobile en cas de problème** : Offre soumise à conditions, réservée aux clients mobile SFR (hors Internet en mobilité) et valable uniquement en espace SFR. Offre payante pour les clients des Séries Red (tarif en point de vente). Prêt d'un mobile, non équivalent, pour une durée d'un mois à compter du jour du prêt, sous réserve de versement d'un dépôt de garantie et dans la limite des stocks disponibles. Dans la limite de 2 demandes non consécutives de prêt de mobile au maximum par an et par ligne (hors SAV). Un seul prêt en cours possible sur une même ligne. (2) **Mise en service et activation du mobile** : Fonctionnalités paramétrées sur la base des usages inclus dans l'offre du client et avec mobile compatible. (3) **Paramétrage E-mail** : Fonctionnalités paramétrées sur la base des usages inclus dans l'offre du client et avec mobile compatible. (4) **SAV mobile sous garantie** : Frais d'émission du devis gratuits à l'exécution des réparations. En cas d'intervention hors garantie, le devis est à la charge du client. Mise à jour du soft/système d'exploitation du téléphone : en cas de mauvais déroulement de l'opération résultant d'un dysfonctionnement du téléphone due à une manipulation par le client, ce dernier ne pourra invoquer la responsabilité de l'Espace SFR. La batterie du mobile doit être chargée à + de 80%. Par ailleurs, en cas de problème sur le téléphone indépendant de la mise à jour du logiciel système d'exploitation, l'espace SFR pourra proposer au client l'envoi du mobile en centre de réparation. Le client a connaissance et accepte, que la mise à jour du logiciel système d'exploitation peut présenter un risque d'endommagement du téléphone. (5) **Transfert de données** : Selon la compatibilité des OS entre les deux mobiles/tablettes concernés par le transfert, et hors données protégées. Liste des tablettes compatibles auprès du vendeur.

# COMMUNICATIONS VERS NUMÉROS SPÉCIAUX

COÛT D'UTILISATION DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE - COÛTS D'ACCÈS INDIQUÉS PAR APPEL + PRIX D'UN APPEL NORMAL

TARIFS DES MESSAGES	
SFR MAIL	SMS : Prix d'un SMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS MMS : Prix d'un MMS classique vers un mobile selon la formule, compris dans les forfaits SMS/MMS
SMS + /MMS +	Prix d'envoi d'un SMS ou d'un MMS + surtaxe suivante : Gratuit pour un numéro du type 3XXXX 0,05€ pour un numéro du type 4XXXX 0,10€ ou 0,20€ pour un numéro du type 5XXXX 0,35€ pour un numéro du type 6XXXX 0,50€ pour un numéro du type 7XXXX 1€, 1,50€, 2€, 3€ ou 4,50€ pour un numéro du type 8XXXX
SMS + /MMS + DEPUIS L'ÉTRANGER	Voir page 13.
VISIO+	Services de Visio interactive dispensés par des fournisseurs tiers, depuis des numéros courts surtaxés à 5 chiffres. Services accessibles en France métropolitaine, en zone de réception 3G/3G+, sous réserve de disposer du terminal compatible, équipé de l'option visiophonie. L'habilitation au service est soumise à une vérification du contrôle parental de la ligne client. Prix de la communication visio : Clients Abonnés : prix d'un appel vers un numéro spécial visio (maximum 0,50 €/min, première minute indivisible), hors forfait. + surtaxe suivante, annoncée par le fournisseur de service : – Non surtaxé pour un numéro du type 3xxxx – Non surtaxé ou 0,05€ par minute pour un numéro du type 4xxxx – 0,10€ ou 0,20€ par minute pour un numéro du type 5xxxx – 0,35€ par minute pour un numéro du type 6xxxx – 0,50€ par minute pour un numéro du type 7xxxx – Incompatible 0,70€ par minute ou 1€ - 1,5€ - 2€ - 2,5€ - 3€ par appel pour un numéro du type 8xxxx Visio depuis l'étranger : – 1€/min + tarifs standards SFR Monde pour les appels émis selon la zone (voir p.13) – 0,50€/min + tarifs standards SFR Monde pour les appels reçus selon la zone (voir p.13)
ACHAT D'UNE SESSION WIFI	WIFI soit le 9434 appel gratuit depuis un mobile SFR

TABLEAU DES NUMÉROS SPÉCIAUX (services à valeur ajoutée), 118 (renseignements téléphoniques)*		
SÉRIES RED DE SFR		
Numéros commencentants par 08	0800, 0805, 0809	Prix d'un appel métropolitain décompté du forfait au tarif en vigueur. Facturation à la seconde après la première minute indivisible
	0810, 0811	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur + surtaxe affichée par le fournisseur de service (en hors forfait)
	0820, 0821, 0825, 0826, 0844, 0890, 0891, 0892, 0897, 0899	Facturés hors forfait à la seconde après la première minute indivisible au prix de 0,38€ la minute+tarif affichée par le fournisseur de service
Numéro à 4 chiffres commençant par 3	30xx, 31xx	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur
	Autres 3xxx <sup>(1)</sup>	Facturés hors forfait à la seconde après la première minute indivisible au prix de 0,38€ la minute + tarif affichée par le fournisseur de service
Appels vers 118	118	Prix d'un appel métropolitain facturé à la seconde après la première minute indivisible, décompté du forfait au tarif en vigueur et/ou le coût d'accès correspondant au tarif affichée par le fournisseur est (sont) facturée(s) hors forfait
Numéro à 4 chiffres commençant par 10	10xy	Prix d'un appel métropolitain décompté du forfait au tarif en vigueur. Facturation à la seconde après la première minute indivisible

\* Liste des numéros disponible sur le site [www.appel118.fret](http://www.appel118.fret).

En cas de bénéfice particulier (appels illimités sur créneaux horaires, ...) ces bénéfices ne sont pas pris en compte pour les numéros spéciaux et renseignements. (1) Pour le 3244 : Appel facturé au prix d'un appel métropolitain à la seconde dès la première seconde et décompté du forfait au tarif en vigueur pour les clients abonnés voix. Au delà du forfait, facturation à la seconde dès la première seconde à 0,38€/minute. Les numéros listés ci-dessus sont accessibles depuis la France métropolitaine uniquement. Pour les appels compris dans les forfaits, une fois celui-ci terminé, ou votre crédit de communication épuisé, vos communications au-delà du forfait sont tout simplement facturées selon le tarif en vigueur indiqué dans le détail des forfaits. En cas de bénéfice particulier (appels illimités sur créneaux horaires, ...) ces bénéfices ne sont pas pris en compte pour les numéros non géographique.

# COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

## Communications vers l'étranger

### APPELS ÉMIS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS L'ÉTRANGER POUR LES ABONNÉS SFR

EUROPE	0,51€/min (1,44€/min en Visio 3G)
DOM	
AMÉRIQUE DU NORD	0,61€/min (1,80€/min en Visio 3G)
EUROPE ÉLARGIE	
MAGHREB	
RESTE DU MONDE	1,51€/min (2,40€/min en Visio 3G)

\*Appels vers les fixes Europe, DOM et Amérique du Nord (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et les mobiles des USA et Canada inclus pour la Série Red 24h/24-3Go. Détail des zones en page 18.

### ■ Option Forfaits Maghreb<sup>(1)</sup>

Les options Forfaits Maghreb sans engagement permettent d'émettre des appels depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles du Maroc, Tunisie et Algérie, à prix préférentiel.

#### 3 options au choix :

Forfait Maghreb 30 minutes	9€/mois	30 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
Forfait Maghreb 60 minutes	17€/mois	60 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie
Forfait Maghreb 120 minutes	29€/mois	120 minutes pour appeler vers les téléphones fixes et mobiles au Maroc, Tunisie et Algérie

Souscription au **963** (gratuit), au **1023** (appel depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine. Appel depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox) ou sur le site sfr.fr. Activation de votre option à la prochaine date de facturation. Option résiliable à tout moment.

### ■ Tarifs des messages

#### TARIFS DES SMS ET MESSAGES MULTIMÉDIA (MMS) DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE VERS L'ÉTRANGER\*

SMS (quelque soit la zone de réception)	0,30€/SMS
MMS Texte (quelque soit la zone de réception)	0,60€/MMS
MMS Photo (quelque soit la zone de réception)	1,20€/MMS
MMS Vidéo (quelque soit la zone de réception)	2,20€/MMS

\* Si fonction disponible sur le réseau de l'opérateur étranger visité. Voir liste des pays sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international). Tarifs hors SMS +.

(1) Offres valables pour les clients Séries Red de SFR (hors titulaires de l'option Forfait Europe Maghreb) dans la limite des zones couvertes par les opérateurs partenaires de SFR, valables pour des appels voix (hors numéros spéciaux et services) émis depuis la France métropolitaine vers des numéros de téléphones fixes et mobiles d'opérateurs du Maghreb (Maroc, Algérie et Tunisie). Au-delà, appel facturé à 0,61€/minute. Crédit d'appels non reportable. Activation du forfait à la prochaine date de facturation. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)

# COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

## Communications depuis l'étranger

### ■ SFR Monde

SFR Monde est disponible pendant toute la durée de validité de votre ligne. L'activation de cette option est gratuite et automatique dès la souscription de votre ligne sauf demande contraire expresse de votre part. Avec SFR Monde, vous pouvez appeler et être joint depuis plus de 270 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR. La liste des pays ou destinations SFR Monde est disponible sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international) et page 20.

Les tarifs SFR Monde sont applicables pour un appel émis dans la même zone géographique que le pays visité. Pour un appel émis vers une zone différente, c'est le tarif de la zone la plus éloignée qui s'applique.

Les appels émis depuis l'Europe et les DOM sont facturés à la seconde, au-delà des 30 premières secondes indivisibles.

Les appels reçus à l'étranger hors Europe et DOM sont facturés à la seconde, au-delà de la première minute indivisible.

Les communications émises et reçues depuis l'étranger, sont facturées hors forfait.

APPELS ÉMIS VERS/ DEPUIS	UNION EUROPÉENNE	RESTE EUROPE	EUROPE ÉLARGIE + AMÉRIQUE DU NORD	MAGHREB	RESTE DU MONDE	APPELS REÇUS
UNION EUROPÉENNE	0,35€/min	1,20€/min	1,20€/min	1,90€/min	2,90€/min	0,10€/min
RESTE EUROPE	1,20€/min	1,20€/min	1,20€/min	1,90€/min	2,90€/min	0,13€/min
EUROPE ÉLARGIE + AMÉRIQUE DU NORD	1,20€/min			1,90€/min	2,90€/min	0,55€/min
MAGHREB	1,90€/min				2,90€/min	0,55€/min
RESTE DU MONDE	2,90€/min					1,40€/min
SATELLITAIRES	4,60€/min					2,20€/min

Les numéros spéciaux des opérateurs étrangers depuis la France vers la zone hors Europe, DOM, Amérique du Nord, sont indisponibles. Les numéros spéciaux depuis la zone Europe, DOM, Amérique du Nord vous seront facturés selon la tarification de la zone d'émission. L'accès aux services SFR par numéros courts (123, 1023, 963) est disponible à l'étranger sous réserve que le réseau étranger auquel vous êtes connecté propose cette fonctionnalité. Les appels vous seront facturés au prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission de l'appel.

Les cartes téléphoniques à codes proposées par des opérateurs locaux permettent d'émettre des appels internationaux via la composition d'un numéro d'appel local, le plus souvent gratuit depuis un téléphone fixe. Attention, l'utilisation de ces cartes depuis votre mobile SFR entraîne la facturation des communications émises au tarif SFR Monde en vigueur, en supplément du tarif annoncé par le fournisseur de la dite carte. Les numéros d'appel présentés comme gratuits pour les abonnés d'un opérateur étranger sur le réseau auquel vous êtes connecté vous seront facturés selon la zone d'émission de l'appel. Les numéros surtaxés des opérateurs étrangers sont indisponibles.

Satellites : Réseaux GSM non terrestres (accessibles depuis les bateaux de croisière, avions) affichant les codes réseaux BMU01, SHIPS, MLTMA, ISLVW, NORMC, ISLOC, ITAGT, CHEOA.

### ■ Les SMS depuis l'étranger

#### SMS DEPUIS L'ÉTRANGER AVEC SFR MONDE

SMS émis depuis l'Union Européenne et les DOM	SMS émis depuis une autre zone	SMS reçus quelque soit la zone
0,11€/SMS	0,50€/SMS	Gratuit

L'envoi et la réception de SMS sont disponibles depuis l'étranger selon le réseau de l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté.



## Tarifs multimédi@ depuis l'étranger

Ces tarifs s'appliquent avec l'option SFR Monde ou Vodafone Passport Europe activée.

PRIX DES MESSAGES MULTIMÉDI@ (MMS)		
MMS Texte	MMS Photo	MMS Vidéo
0,75€/MMS/Destinataire	1,45€/MMS/Destinataire	2,70€/MMS/Destinataire

Dans la limite de 5 destinataires. MMS émis quelle que soit la zone d'émission. Pour les clients équipés d'un iPhone, avec une version logiciel iPhone OS 4 ou plus récente, la réception ou l'émission d'un MMS à l'étranger peut entraîner la facturation d'une connexion data, selon votre tarification en vigueur et votre mobile, en plus du prix d'émission du MMS.

## Tarifs Internet, mails et autres services d'échanges de données depuis l'étranger

Les services Internet depuis le mobile et la consultation des e-mails<sup>(1)</sup> sont accessibles avec le service SFR Monde activé pour tous les abonnés SFR depuis l'étranger depuis plus de 120 pays ou destinations en mode 3G/3G+ et depuis plus de 230 pays ou destinations en connectant votre mobile compatible sur les réseaux GPRS des opérateurs étrangers disponibles<sup>(2)</sup>. Liste des opérateurs partenaires GPRS/3G/3G+ à jour sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international).

Pour bénéficier depuis l'étranger de la consultation des e-mails, du surf sur Internet et des autres services de données, veuillez vous référer au manuel d'utilisation de votre mobile qui vous indiquera comment activer cette fonction du téléphone.

Ces tarifs incluent la navigation Wap/Web depuis votre mobile, hors téléchargements et services payants.

TARIFS SI VOUS DÉTENEZ LE TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM, ET AMÉRIQUE DU NORD <sup>(3)</sup> : Tarif Jour Internet Europe, DOM et Amérique du Nord est automatiquement activé sur la ligne Série Red 24h/24-3Go	
DEPUIS L'EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico)	5€ TTC la journée pour 15 Mo utilisables dès la première connexion jusqu'à la fin de la journée (minuit heure locale) Au-delà : 1€/Mo - Par tranche de 10 Ko, minimum facturé 30 Ko
DEPUIS LE RESTE DU MONDE	10€/Mo TTC par tranche de 10 Ko Minimum facturé 30 Ko
EN CAS DE RÉSILIATION DU TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD, LA TARIFICATION DE BASE SFR MONDE S'APPLIQUE LORSQUE VOUS VOUS CONNECTEZ À L'ÉTRANGER	
UNION EUROPÉENNE/DOM	0,84€/Mo TTC par Ko
DEPUIS LE RESTE DE L'EUROPE, USA (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico)	7€/Mo TTC par tranche de 10 Ko Minimum facturé 30 Ko
DEPUIS LE RESTE DU MONDE	12€/Mo TTC par tranche de 10 Ko Minimum facturé 30 Ko

SFR vous propose un service gratuit pour suivre votre consommation Internet depuis votre mobile : vous êtes averti de votre consommation Internet depuis l'étranger.

### OPTION SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL<sup>(4)</sup>

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation Internet depuis l'étranger et bloque votre facturation Internet à 60€. Vous pourrez débloquer vos usages par SMS ou sur votre espace client.

**A savoir :** l'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur votre ligne pour éviter tout risque de dépassement important de votre forfait. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois vos Packs Séjours Voix et Internet Europe DOM Amérique du Nord ou Pack Internet Europe DOM Amérique du Nord expirés ou épuisés.

(1) Internet exclusivement sur et depuis votre mobile non relié à un ordinateur. Navigation sur le portail Wap et sur tous les sites Internet. Mails : avec service « Mes Mails » réservé aux clients SFR, accessible depuis le site [sfr.fr](http://sfr.fr), et depuis votre mobile : sur le portail Vodafone live! (coût d'une connexion Wap), ou avec les solutions d'e-mails avec pièces jointes (option BlackBerry® et offre avec un accès Internet). Les usages Peer to Peer sont déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante.  
(2) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers disponibles. (3) Le Tarif Jour Internet Europe/DOM/Amérique du Nord est automatiquement activé à l'ouverture de la ligne Série Red 24h/24-3Go sauf demande expresse contraire de votre part. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux GPRS/3G/3G+ des opérateurs étrangers accessibles avec le service SFR Monde activé en plus du Tarif Jour. La facturation du Tarif Jour se déclenche uniquement à la 1<sup>ère</sup> connexion sur le réseau d'un opérateur étranger. Si l'équipement reste connecté à minuit : facturation automatique d'une nouvelle journée. En cas de changement de fuseau horaire au cours de la journée, les horaires « Jour » sont calculés sur la base de l'heure locale de la 1<sup>ère</sup> connexion. Liste des pays page 20 et détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international) (4) Offre valable une seule fois par période de facturation avec deux types d'alerte distincts suivant la zone de connexion. Les usages Internet antérieurs à la date d'activation de cette option ne seront pas compris dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage pour le mois en cours. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une offre permettant un usage Internet depuis leur mobile compatible avec SFR Monde, disponible gratuitement sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). Offre incompatible avec Multi-Alerting Monde. Liste des pays ci-dessus. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international)

# COMMUNICATIONS INTERNATIONALES

## Options depuis l'étranger

### Option Evolutive Europe-DOM<sup>(1)</sup>

Profitez de :

- Un ajustement automatique de votre tarif à votre consommation (ajustement par paliers de 30 min, 60 min, 120 min)
- Vous ne payez que si vous émettez ou recevez des appels depuis l'Europe/DOM, seuls les mois consommés sont facturés

Souscription sur [www.sfr.fr/international](http://www.sfr.fr/international)

0 min - 0€ TTC	> 0 - 30 min - 9€ TTC	> 30 - 60 min - 17€ TTC	> 60 - 120 min - 33€ TTC	Au delà dès 120 min 0,38€/min
----------------	-----------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------------------

### Packs Séjour Voix<sup>(2)</sup>

Pour communiquer en toute sérénité quand vous êtes à l'étranger, choisissez le Pack Séjour qui vous ressemble.

Souscription sur [www.sfr.fr/international](http://www.sfr.fr/international)

PACKS SÉJOUR EUROPE, DOM	15 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	5€
	30 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	9€
	60 min d'appels émis ou reçus, valable 30 jours	17€
PACKS SÉJOUR MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD (hors Alaska, Hawaï, Porto Rico), EUROPE ÉLARGIE	15 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	12€
	30 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	22€
	60 min d'appels émis ou reçus, valable 30 jours	39€
PACKS SÉJOUR RESTE DU MONDE	15 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	30€
	30 min d'appels émis ou reçus, valable 15 jours	45€

### Packs Séjour Voix et Internet (uniquement pour la série Red 24h/24-3Go)<sup>(3)</sup>

Pour communiquer et continuer à surfer, recevoir vos emails en toute sérénité depuis l'Europe, les DOM et l'Amérique du Nord, choisissez le Pack Séjour Voix et Internet qui vous correspond. Souscription sur [www.sfr.fr/international](http://www.sfr.fr/international).

PACK VOIX ET INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD <sup>(4)</sup>	30 min d'appels émis ou reçus + 20Mo d'échanges de données, valables 7 jours	15€
	60 min d'appels émis ou reçus + 20Mo d'échanges de données, valables 7 jours	25€
PACK INTERNET EUROPE, DOM ET AMÉRIQUE DU NORD <sup>(5)</sup>	40Mo d'échanges de données, valables 7 jours	19€

20 Mo = 2 heures de surf sur Internet ou 2000 emails sans pièce jointe ou 20 emails avec pièces jointes

(1) Offre valable pour les clients Séries Red de SFR avec SFR Monde activé, pour des appels émis depuis l'Europe vers la France métropolitaine et au sein de cette zone. Offre également valable pour des appels reçus depuis cette même zone. Appels voix (émis et reçus) hors numéros spéciaux et certains services. Facturation à la seconde après la première minute indivisible. Au-delà des 120 minutes de communication, les appels seront facturés à 0,38€/min en Europe et DOM et au tarif SFR Monde pour les autres zones d'émission. Offre valable dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/3G+ de SFR et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. La mise en œuvre de l'option évolutive Europe/DOM entraîne la résiliation automatique de l'option Vodafone Passport Europe. Liste des pays page 20 et détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international) (2) Offres valables pour les clients Séries Red de SFR avec SFR Monde activé, dans la limite de couverture des réseaux partenaires de SFR. Appels voix (émis et reçus) hors numéros spéciaux et certains services. Le Crédit d'appel n'est pas reportable. Une fois votre crédit épuisé, les appels seront facturés au tarif SFR Monde ou selon vos options. Un délai de 48h environ existe entre la fin de votre crédit d'appels et le SMS qui le confirme. Les Packs Séjour sont valables pour des appels émis depuis les pays des zones précisées vers la France métropolitaine et au sein de ces mêmes zones, ainsi que pour des appels reçus au sein de ces mêmes zones. Packs non compatibles entre eux, incompatibles avec les Packs Voix et Internet Europe, DOM, Amérique du Nord. Liste des pays page 20 et détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international) (3) Offres soumises à conditions, valables pour les clients Série Red 24h/24-3Go de SFR dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires, avec SFR monde activé. Les packs ne peuvent être souscrits qu'une fois par période de facturation. Packs actifs immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible pendant 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation, jusqu'à minuit le 7<sup>ème</sup> jour, heure locale. Les packs se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à épuisement des minutes voix et des mégas inclus. Facturation à la seconde dès la première seconde pour les minutes voix et par paliers de 10 Ko pour les 20 Mo ou 40 Mo (après 30 Ko indivisibles). Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée, les appels et les connexions vous seront facturés au tarif en vigueur de vos offres en fonction de la zone d'émission. Appels voix hors numéros spéciaux et services. Détails sur [sfr.fr/international](http://sfr.fr/international) (4) Packs non compatibles entre eux, incompatibles avec les Packs Séjour, incompatibles avec le Pack Internet Europe, DOM, Amérique du Nord et avec les forfaits Clés Internet 3G+ et Tablettes. (5) Pack incompatible avec les Packs Voix et Internet Europe, DOM, Amérique du Nord et avec les forfaits Clés Internet 3G+ et Tablettes.

## ■ Détails des zones SFR Monde

**ZONE Union Européenne :** Açores, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Italie, île Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, île Man, Malte, Pays de Galles, Pays bas, Pologne, Portugal, îles de Rhodes, Roumanie, Royaume Uni, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovaquie, Suède, République Tchèque, Vatican.

**ZONE DOM :** Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin, St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, îles Saintes.

**ZONE Reste Europe :** Andorre, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse.

**ZONE Europe Élargie :** Albanie, Bosnie Herzégovine, Croatie, Groenland, îles Féroé, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Preska (Rép), Turquie, Ukraine.

**ZONE Maghreb :** Algérie, Maroc, Tunisie.

**ZONE Amérique du Nord :** USA, Canada, Alaska, Hawaï, Porto Rico, îles Vierges Américaines.

**ZONE Reste du Monde :** Afghanistan, Afrique du Sud, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Arabie Saoudite, Argentine, Arménie, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Bissau, Bolivie, Botswana, Brésil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cameroun, Cap Vert, Cayman (îles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique (île de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (îles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (îles), Guam, Guatemala, Guinée Equatoriale, Guinée, Guyana, Haïti, Honduras, Hong-Kong, îles Vierges Américaines, îles Vierges Britanniques, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque (île de la), Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives (îles), Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mexique, Mongolie, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie/Nouvelle Guinée, Paraguay, Pérou, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, République du Congo, Russie, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte Hélène, Sainte Lucie, Saipan, Salvador, Samoa, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Tibet, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turcs et Caïcos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

**ZONE Satellitaires :** Réseaux GSM non terrestres (accessibles depuis les bateaux de croisière, avions) affichant les codes réseaux BMU01, SHIPS, MLTMA, ISLVV, NORMC, ISLOC, ITAGT, CHEOA.

## CONTROLE PARENTAL

Le Contrôle Parental Mobile : une solution simple et gratuite permettant de sécuriser la navigation Internet sur le mobile des plus jeunes.

Parce que le téléphone mobile donne accès à de nombreux contenus qui peuvent se révéler inadaptés voire déconseillés pour les plus jeunes, SFR propose gratuitement à ses clients le Contrôle Parental Mobile :

Une fois activé sur le mobile concerné, il permet de contrôler l'accès à Internet en temps réel.

Le Contrôle Parental Mobile verrouille l'accès aux sites proposant des contenus Internet pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+. Le Contrôle Parental Mobile est inactif sur le réseau WiFi et sur les mobiles BlackBerry®.

### SFR met à la disposition des parents deux profils de Contrôle Parental :

- **Le profil Contrôle Parental Renforcé**, adapté aux juniors, est plus restrictif en proposant une navigation restreinte au Portail Junior de SFR.
- **Le profil Contrôle Parental, adapté aux adolescents**, est plus ouvert et offre des perspectives de navigation étendue à tout le web mais verrouille l'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des adolescents depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+.

### Comment activer le contrôle parental de votre choix ?

- **En point de vente :** lors de la souscription de la ligne en point de vente, demandez le Contrôle Parental Mobile au vendeur.
- **Par téléphone :** sur simple appel du Service Client au 1023<sup>1)</sup>
- **Sur Internet :** en vous rendant sur le site sfr.fr (en bas de la page d'accueil)
- **Depuis le mobile de votre enfant :** en vous connectant sur le portail Vodafone livel onglet "SFR&Moi", rubrique "Espace Client", puis "Cont. Parental" (hors coût de connexion Internet depuis votre mobile selon l'offre SFR souscrite).

L'option est activée dans les 72h suivant votre demande.

# Les formalités

## PAIEMENT ET FACTURATION

### ■ Une facturation simple\*

- **La 1<sup>ère</sup> facture** : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la ligne, le prix de l'abonnement choisi et des options éventuelles pour le mois à venir.
- **Les factures suivantes** : elles sont établies mensuellement et comprennent le prix de l'abonnement choisi ainsi que les options éventuelles pour le mois à venir et, le cas échéant, le montant des communications passées au delà de vos forfaits ou non comprises dans vos forfaits pour le mois écoulé.
- **Facture Détaillée (6 ou 10 chiffres)** : gratuite, elle vous donne le détail de vos communications passées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client. Également disponible avec l'option facture sur Internet.
- **Facture sur Internet\*** : offre automatique pour toute souscription d'une Série Red de SFR. Votre facture est consultable sur sfr.fr, Mon espace client, rubrique Gérer mon compte, Mes factures (prix d'une connexion Internet). Elle remplace votre facturé papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un texto dès que votre facture est disponible.

### ■ La facturation depuis l'étranger

Pour les clients Séries Red de SFR, un décalage peut survenir dans la facturation des connexions Internet, appels, SMS et MMS émis ou reçus à l'étranger. Ceci est lié au décalage de transmission à SFR des communications réalisées sur les réseaux de nos partenaires.

### ■ Les modes de règlement

- **Par prélèvement automatique** : pour en profiter, appelez votre Service Client depuis votre portable en composant le 1023. (Coût d'appel au dos de cette brochure)
- **Par prélèvement carte American Express** (hors clients Carré bloqué)
- **Par TIP** (Titre Interbancaire de Paiement)
- **Par TIP espèces**
- **Par chèque**

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique Gérer / Espace Client.

Pour le règlement par carte Bancaire, pas plus de 3 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour une même ligne. Un numéro de "e- carte bleue" est considéré comme une carte bancaire à part entière.

### ■ Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation

CAS POUR LESQUELS SFR PEUT DEMANDER UN DÉPÔT DE GARANTIE ET/OU UNE AVANCE SUR FACTURATION	MONTANTS DEMANDÉS PAR SFR
<b>Montant d'au moins 45€ de consommation en 24 heures consécutives ou montant d'au moins 20€ de consommation en 24 heures consécutives</b> si le contrat a été souscrit depuis moins de 9 mois	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant s'élevant au maximum à l'encours déjà consommé, mais non encore facturé
<b>Montant d'au moins 75€ d'encours</b> hors Formule ou Forfait depuis la dernière facture ou montant d'au moins 30€ d'encours hors Formule ou Forfait si le contrat a été souscrit depuis moins de 9 mois	Avance sur facturation de 250€ ou d'un montant consommé, mais non encore facturé
<b>Incidents de paiement en cours</b> au titre des contrats d'abonnements que l'abonné a passés avec SFR	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
<b>Chèque déclaré irrégulier ou carte bancaire irrégulière</b> suite au contrôle effectué	Dépôt de garantie de 750€ par ligne souscrite
<b>Inscription au fichier Préventel</b> (hors Forfait bloqué bénéficiaire RSA)	Dépôt de garantie de 750€ par ligne souscrite
<b>Lorsque le nombre total de contrats souscrits par l'abonné est supérieur ou égal à 3 pour un particulier ou supérieur ou égal à 10 pour une entreprise</b>	Avance sur facturation de 250€ par ligne souscrite
<b>En l'absence de chèque ou de RIB</b> au nom de l'abonné	Dépôt de garantie de 750€ par ligne souscrite

### ■ Facturation des actes de gestion

<b>Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions</b>	10,50€
<b>Rejet de chèque pour insuffisance de provisions</b>	22,50€
<b>Rejet de carte bancaire</b>	22€
<b>Frais de remise en service</b>	7,50€

\* Option gratuite, hors coût de connexion à Internet, réservée aux particuliers abonnés SFR (hors SFR Business Team) et clients Carré bloqué et Forfaits Bloqués Bénéficiaires RSA payant par prélèvement automatique. Facture sur Internet disponible 48 heures suivant la souscription de l'option. Option non compatible avec l'option Cartes Jumelles. La facture sur Internet ne constitue pas un justificatif fiscal pour les abonnés SFR ou pour les clients Forfaits Bloqués assujettis à la TVA.

## TÉLÉPHONIE MOBILE ET SANTÉ

L'OMS (Organisation mondiale de la santé) et les autorités sanitaires indiquent qu'à ce jour, au vu de l'analyse globale des résultats publiés dans ce domaine, la preuve d'un danger n'est pas établie pour la santé des utilisateurs de téléphone mobile, tout en demandant la poursuite des recherches scientifiques.

- À ce jour, tous les avis d'experts sur les effets sanitaires de l'exposition aux ondes radio arrivent à la même conclusion : aucun effet négatif n'a été établi à des niveaux d'exposition aux ondes radio inférieures aux recommandations internationales.

Déclaration de l'OMS, juillet 2005.

- Il n'existe pas aujourd'hui de preuve scientifique démontrant que l'usage des téléphones mobiles présente un risque pour la santé. Néanmoins, cette hypothèse ne pouvant définitivement être exclue, les groupes d'experts invitent chacun à adopter une attitude inspirée du principe de précaution.

Dépliant du ministère de la Santé et des Solidarités, juin 2008.

Dans l'attente des résultats des recherches scientifiques en cours, l'OMS et les autorités sanitaires font des recommandations permettant de réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre mobile.

#### ■ Ce que vous pouvez faire pour réduire votre exposition aux ondes radio quand vous utilisez votre téléphone :

- Utiliser un kit oreillettes pendant vos appels téléphoniques. Avec un kit oreillettes, il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner le téléphone du ventre et aux adolescent(e)s de l'éloigner du bas ventre.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception est de bonne qualité. La qualité de la réception est indiquée par le nombre de barrettes sur l'écran de votre téléphone : plus il y a de barrettes, plus votre téléphone émet à faible puissance.

Ces recommandations sont issues de l'arrêté du 8 octobre 2003 qui note que "ces conseils sont donnés par simple mesure de prudence, aucun danger lié à l'utilisation d'un téléphone mobile n'ayant été constaté" et précise dans ce cas de figure, les "précautions à prendre lors d'une communication : éloignement du téléphone du ventre pour les femmes enceintes ou du bas ventre pour les adolescents".

#### ■ POUR EN SAVOIR PLUS

- le site du Ministère de la santé : [www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon\\_mobil/sommaire.htm](http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/telephon_mobil/sommaire.htm)
- le site de la Fondation Santé et radiofréquences : [www.sante-radiofréquences.org](http://www.sante-radiofréquences.org)
- le site de l'Agence nationale des fréquences : [www.anfr.fr](http://www.anfr.fr)
- le site de l'Association française des opérateurs mobiles : [www.afom.fr](http://www.afom.fr)

## ANNUAIRE UNIVERSEL

#### ■ Annuaire Universel : Gratuit

Il ne vous coûtera rien pour faire paraître vos coordonnées et votre numéro de mobile SFR dans les annuaires (papier et électroniques (Internet, Wap, minitel)) et services de renseignements téléphoniques (accessibles en composant des numéros à 6 chiffres commençant par 118).

Seuls les clients mobiles ayant exprimé leur consentement figurent dans l'Annuaire Universel.

#### ■ Plusieurs options de parution Annuaires sont disponibles gratuitement :

- parution annuaires sans restriction : pour autoriser la parution complète des coordonnées de votre ligne mobile ;
- parution annuaires sans prospection : pour interdire l'utilisation de vos coordonnées publiées dans les annuaires à des fins de prospection par des tiers ;
- parution annuaires sans recherche inversée : pour interdire la recherche de vos coordonnées à partir de votre numéro de téléphone mobile SFR ;
- parution annuaires sans prénom complet : pour n'afficher que la première lettre de votre prénom sans civilité (M., Mme, Melle) dans les annuaires et services de renseignements (sauf homonymie) ;
- parution annuaires sans adresse complète : pour limiter l'affichage de votre adresse à la ville ou au code postal dans les annuaires et services de renseignements ;
- parution coordonnées utilisateur (sous réserve de l'acceptation écrite de l'utilisateur (coupon disponible sur sfr.fr - prix d'une connexion)).

Vous pouvez modifier vos options Annuaire à tout moment et gratuitement.

#### ■ PLUS D'INFORMATIONS ET SOUSCRIPTION

- **Sur le site sfr.fr**, rubrique "Annuaire Universel" (prix d'une connexion Internet)
- **Si vous êtes abonnés**, sur le site sfr.fr dans "Gérer mon Compte" (prix d'une connexion)



## Vous souhaitez nous contacter ?

### Votre site Internet [sfr.fr](http://sfr.fr)

▶ **Rubrique Espace Client :**

Gérer et suivre votre offre ou changer de mobile

Vous pouvez également accéder à votre Espace Client depuis votre mobile  
Rubrique « SFR et moi » du portail Vodafone Live! (prix d'une connexion wap)

▶ **Assistance :**

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses  
à vos questions sur votre ligne SFR, votre mobile ou votre offre ADSL

▶ **Rubrique Produits et offres :**

Pour ouvrir une ligne mobile ou ADSL et bénéficier d'offres exclusives