

SFR

LE GUIDE DE VOYAGE SFR

Gardez le contact,
même à l'étranger !



Édition du 21/02/12

ÉDITO

Vous allez partir en voyage, traverser des paysages hors du commun, faire des rencontres étonnantes. Vous aurez tellement de choses à découvrir que vous aurez forcément envie de les partager.

Ce guide de voyage a été conçu pour vous faciliter l'usage de votre mobile, de votre Clé Internet 3G+ ou de votre Tablette lorsque vous êtes à l'autre bout du monde.

Pour vous aider à être encore plus mobile, SFR vous propose des solutions internationales adaptées à vos besoins où que vous soyez à l'étranger.



SOMMAIRE

CLIENTS ABONNÉS – APPELS, SMS, MMS

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Carte de couverture SFR Monde | 4-5 |
| Conseils..... | 6 |
| SFR Monde | 7 |
| Packs Séjour..... | 8 |
| Option évolutive Europe-DOM..... | 9 |

CLIENTS ABONNÉS – INTERNET MOBILE

| | |
|---|----|
| Conseils..... | 10 |
| Suivi Conso Internet International..... | 11 |
| SFR Monde | 11 |
| Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord | 12 |
| Packs Voix et Internet Europe, DOM, Amérique du Nord | 13 |

CLIENTS CARRÉS BLOQUÉS /SFR LA CARTE

| | |
|-------------------------------------|--------|
| Carte de couverture SFR Monde | 14 -15 |
| Comment recharger ?..... | 16 |
| SFR Monde | 17 |

CLIENTS CLÉ ET TABLETTES

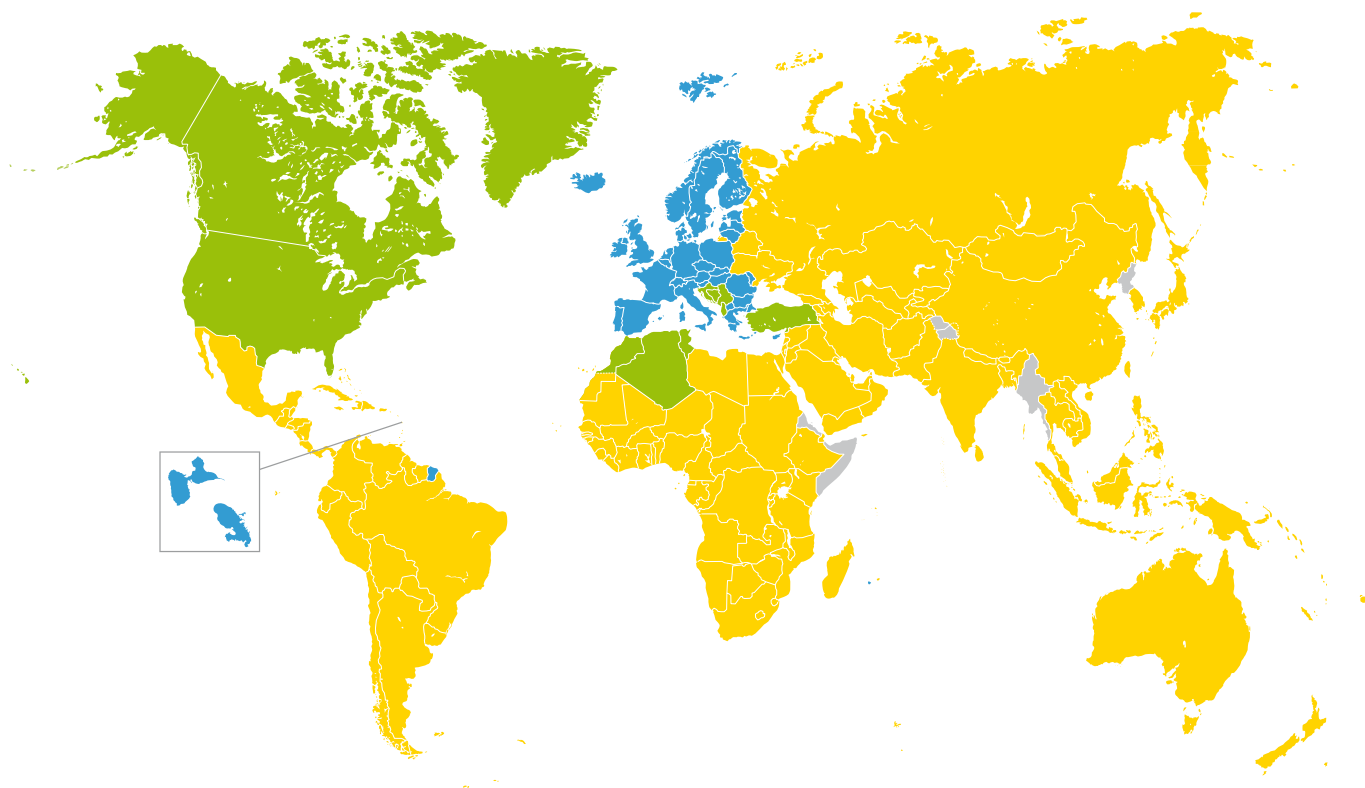
| | |
|--|----|
| Conseils | 18 |
| Suivi Conso Internet international..... | 19 |
| SFR Monde | 19 |
| Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord | 20 |
| Pack Internet 3G+ International..... | 21 |
| Pass Internet 3G+ Europe, DOM, USA..... | 22 |

BON À SAVOIR

| | |
|--|----|
| Les informations utiles à l'étranger | 23 |
| Détail des zones..... | 25 |
| Notes de voyage | 26 |

Clients Abonnés – Appels, SMS, MMS

LA CARTE DE COUVERTURE SFR MONDE



- Europe + DOM
- Europe élargie + Maghreb + Amérique du Nord
- Reste du monde
- Zone non couverte

Vous bénéficiez des accords que SFR a conclu avec des réseaux partenaires dans plus de 270 pays ou destinations pour les Abonnés SFR.

Voir détails des zones en page 25.

Couverture pour les abonnés SFR au 21/02/2012
Dans la limite de couverture des réseaux étrangers partenaires de SFR.

Tous les conseils pour bien préparer votre voyage

Avant de partir

- Vérifiez que **l'option gratuite SFR Monde est activée** pour vous permettre de communiquer à l'étranger.

Sinon, souscrivez gratuitement cette option :

- Sur sfr.fr/international
- Ou appelez votre Service Client depuis votre mobile au **1023** (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine.) **OU depuis un poste fixe** (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox).

- Vérifiez la couverture du pays de destination (page 25)

- Choisissez l'offre adaptée à votre besoin et à votre destination pour communiquer pendant toute la durée de votre séjour : Détails des offres pages 7 à 9.

Clients Frontaliers

Si vous êtes en France mais que vous habitez dans une zone frontalière, pour éviter que votre mobile ne capte automatiquement le réseau du pays voisin, supprimer le mode **choix automatique du réseau** sur votre téléphone : allez dans la configuration de votre mobile, dans les paramètres du choix réseau et sélectionnez manuellement SFR.

Lorsque vous voyagez à l'étranger, n'oubliez pas de repasser en mode **automatique** pour vous connecter à un réseau local et utiliser votre mobile.

Les tarifs de base SFR Monde :

| VERS \ DEPUIS | | EUROPE, DOM | EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | RESTE DU MONDE | | |
|---|----------------|-------------|---|----------------|-------------------------------|-----------|
| | | | | | Appels reçus | |
| EUROPE, DOM | Appels émis | 0,42€/min | 1,20€/min | 2,90€/min | Appels reçus | 0,13€/min |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 1,20€/min | 1,20€/min | 2,90€/min | | 0,55€/min |
| RESTE DU MONDE | | 2,90€/min | | | | 1,40€/min |
| | | | | | | |
| EUROPE, DOM | SMS émis | 0,13€/SMS | 0,50€/SMS | | SMS reçus | Gratuit |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 0,50€/SMS | | | | Gratuit |
| RESTE DU MONDE | | 0,50€/SMS | | | | Gratuit |
| | | | | | | |
| Toutes les zones | MMS Texte émis | 0,75€/MMS** | | | MMS Texte, Photo, Vidéo reçus | Gratuit** |
| Toutes les zones | MMS Photo émis | 1,45€/MMS** | | | | Gratuit** |
| Toutes les zones | MMS Vidéo émis | 2,70€/MMS** | | | | Gratuit** |

Les appels émis depuis l'Europe et les DOM sont facturés à la seconde au-delà des 30 premières secondes indivisibles. Les appels reçus depuis l'Europe et les DOM sont facturés à la seconde dès la première seconde. Les appels émis et reçus depuis les autres zones sont facturés à la seconde au-delà de la première minute indivisible. Pour les Appels Visio rajouter 1€/min aux tarifs standards SFR Monde pour les appels émis et 0,50€/ min pour les appels reçus.

Pour le Carré Pro Web et Illimythics 5 Webphone Pro, les appels reçus et émis au sein de la zone Europe/DOM sont décomptés de votre forfait, puis facturés à 0,38€/min au-delà.

Pour les forfaits Illimythics Absolu + International, 2h de communications incluses depuis l'Europe, les Etats Unis, le Canada et les DOM, tarifs au-delà pour les appels émis et reçus : 0,38 €/min.

Pour les forfaits Carré Pro absolu International et Illimythics Absolu Premium, 4h de communications incluses depuis l'Europe, les Etats Unis, le Canada et les DOM, tarifs au-delà pour les appels émis et reçus : 0,38 €/min.

Pour les forfaits Illimythics Pro antérieurs au 19/01/10 : les appels et Textos émis et reçus depuis l'étranger sont décomptés de votre forfait

* SMS facturés 0,30€/SMS pour les abonnements souscrits avant le 12/03/2008.

** L'émission ou la réception d'un MMS à l'étranger entraîne la facturation d'une session internet Mobile en sus du prix d'émission, si aucune session internet Mobile n'avait déjà été ouverte par le client durant la journée d'émission ou réception dudit MMS

PACKS SÉJOUR

Des packs de minutes pour communiquer pendant votre séjour partout dans le monde !

Leurs atouts ?

- Une gamme de 8 packs minutes, valable de 15 à 30 jours, incluant les appels émis et reçus pour communiquer selon vos besoins dans le monde entier.
- Vous êtes averti par SMS une fois votre pack expiré.

Leurs prix et validités ?

| | 15 min | 30 min | 60 min |
|---|----------|----------|----------|
| DURÉE DE VALIDITÉ | 15 jours | 15 jours | 30 jours |
| EUROPE, DOM | 5€ | 9€ | 17€ |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | 12€ | 22€ | 39€ |
| RESTE DU MONDE | 30€ | 45€ | |

Offres valables pour les abonnés SFR et les clients Red (hors SFR La Carte, Carré Bloqué, Carré Mini, édition spéciale Carré mini SMS, SFR Business Team) 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.** Détails des zones page 25.

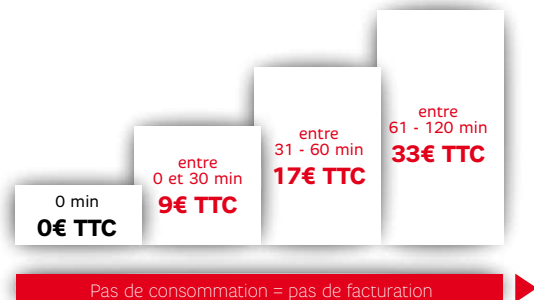
OPTION ÉVOLUTIVE EUROPE-DOM

Bénéficiez pour vos appels depuis l'Europe/DOM d'un ajustement automatique de votre facture au meilleur tarif !

Ses atouts ?

- Un ajustement automatique au meilleur tarif en fonction de vos communications par paliers (0 minute, 30 minutes, 60 minutes et 120 minutes)
- Un tarif préférentiel pour vos appels émis et reçus depuis l'Europe/DOM
- Vous ne payez que si vous émettez ou recevez des appels depuis l'Europe/DOM, seuls les mois consommés sont facturés

Son prix ?



Au delà des 120 minutes de communication, prix de l'appel à 0,38€/min en Europe et dans les DOM et tarifs SFR Monde pour les autres zones d'émission.

Offre valable pour les abonnés SFR et les clients Séries Red (hors SFR La Carte, Carré Bloqué, Carré Mini, édition spéciale Carré mini SMS, SFR Business Team, Carré Pro Web, Carré Pro Absolu international) avec SFR Monde activé, pour des appels émis depuis l'Europe et les DOM 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. 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.** Détails des zones page 25

CONSEILS

Tous les conseils pour bien préparer votre voyage

Avant de partir

- Vérifiez que l'**option gratuite SFR Monde est activée**
Sinon, souscrivez gratuitement à cette option :
 - Sur sfr.fr/international
 - Ou appelez votre Service Client depuis votre mobile au **1023** (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine) ou depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox).
- Vérifiez que votre destination est couverte par le réseau 3G/3G+
- Choisissez l'offre adaptée à votre besoin et à votre destination pour surfer sur Internet pendant toute la durée de votre séjour : Détails des offres pages 11 à 13.

Mode d'emploi de votre Smartphone à l'international

Sur certains mobiles qui échangent de façon permanente des données avec le réseau cellulaire, la consultation et l'échange de données sont désactivés à l'étranger afin de vous éviter tout dépassement important de votre forfait.

Si vous souhaitez activer la consultation et l'échange de données Internet depuis l'étranger :

- Référez-vous au manuel d'utilisation de votre mobile pour activer cette fonction du téléphone.
- Rendez-vous sur sfr.fr/international

Bon à savoir

- Dans les e-mails, vérifiez le poids des pièces-jointes avant de les télécharger.
- Évitez de télécharger ou d'échanger des fichiers volumineux (photo, vidéo, mp3).
- Limitez l'utilisation d'applications fortement consommatrices de données, comme le GPS.

SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL

Pour être alerté par SMS de vos consommations Internet dans le monde entier.

Ses atouts?

Vous bénéficiez à présent de l'option gratuite Suivi Conso Internet International, qui vous alerte par SMS, sur votre mobile, dans le monde entier.

- **En Europe/ DOM**, vous êtes averti à 45€ de facturation Internet et vous êtes automatiquement bloqué à 60€. Vous pourrez débloquer votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte.
- **En dehors de l'Europe et des DOM**, vous êtes averti à chaque palier de 45€ de facturation Internet et ce jusqu'à 450€.

SFR MONDE

Avec l'option SFR Monde activée gratuitement à l'ouverture de votre ligne, bénéficiez des tarifs de base pour vos usages Internet lorsque vous êtes à l'étranger.

Les tarifs de base SFR Monde s'appliquent si vous avez décoché l'option Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord (voir p.20)

Les tarifs de base SFR Monde

| | |
|----------------------------------|----------|
| EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 7€/Méga |
| RESTE DU MONDE | 12€/Méga |

Facturation par palier de 10Ko avec un minimum de 30Ko

Offre valable une seule fois par période de facturation avec deux types d'alerte distincts suivant la zone de connexion : d'une part, dans tous les pays de l'Europe (hors France métropolitaine) et DOM et d'autre part dans le reste du monde. 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. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois vos Packs Séjour Voix et Internet Europe DOM Amérique du Nord ou Pack Internet Europe DOM Amérique du Nord expirés ou épuisés. Pour la formule Carrée Pro absolu International, ce montant est comptabilisé une fois les 100 mégas inclus dans votre forfait épuisés. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une offre permettant un usage Internet depuis leur mobile compatible avec SFR Monde. Offre incompatible avec Multi-Alerting Monde. Détails des zones page 25.

TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD

Pour surfer sur Internet en toute sérénité en Europe, dans les DOM et en Amérique du Nord.

Ses atouts ?

- Valable à la journée, depuis l'heure de votre 1ère connexion jusqu'à minuit le jour même, heure locale.
- Une fois souscrit, vous bénéficiez de ce tarif à chaque fois que vous vous connectez à l'étranger
- Il se déclenche uniquement lorsque vous surfez sur Internet, ou consultez vos e-mails à l'étranger.

Son prix ?

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 5€/jour pour 15 Mégas |
| RESTE DU MONDE | 10€/ Méga |

Au-delà de 15 Mégas : 1€/Méga en Europe/DOM et Amérique du Nord. Facturation par palier de 10 Ko avec un minimum de 30 Ko.

- Exemples d'usages :
15 Mégas représentent ...

1h30 de surf sur Internet (hors visionnage vidéo ou écoute radio)
ou 1500 e-mails sans pièce jointe
ou 15 e-mails avec une pièce jointe

Le Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord est automatiquement activé à l'ouverture de la ligne avec Carré Connect, Carré Pro Connect, Carré Web, Carré Pro Web, Carré Absolu, Carré Pro Absolu Carré Pro Absolu International, les éditions spéciales Carré web 24h/24 et Carré absolu international et avec Série Red 24h/24 1Go sauf demande expresse contraire de votre part. Le Tarif Jour est activable gratuitement sur demande pour les autres abonnements (hors SFR La Carte, Carré Bloqué, Carré Mini, édition spéciale Carré mini SMS, Carré Voix, Carré Pro Voix, SFR Business Team). Pour les Formules Carré Pro Absolu International, la facturation du Tarif Jour se déclenche une fois le crédit de 100 mégas inclus dans votre forfait épuisé. 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 1ère 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 1ère connexion. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. Europe/DOM: voir détail des pays page 25, Amérique du Nord: Etats Unis (Hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et Canada.

PACKS VOIX ET INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD

Pour appeler et surfer sur Internet depuis votre mobile en Europe, dans les DOM et en Amérique du Nord.

Leurs atouts ?

- Des tarifs avantageux pour appeler et surfer sur Internet à l'étranger.
- Ces packs sont valables 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation et jusqu'à minuit le 7ème jour, heure locale, où que vous soyez dans les zones citées ci-dessus.
- Vous êtes automatiquement averti par texto, lorsque le nombre de Mégas ou les minutes sont épuisés ou à la fin de la période de validité du pack.

Leurs prix ?

| | | | |
|--|--|----|--|
| PACKS VOIX ET INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 30 min d'appels + 20 Mégas de surf 15€ Valable 7 jours | ou | 60 min d'appels + 20 Mégas de surf 25€ Valable 7 jours |
|--|--|----|--|

| | |
|---|------------------------------------|
| PACK INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 40 Mégas 19€ Valable 7 jours |
|---|------------------------------------|

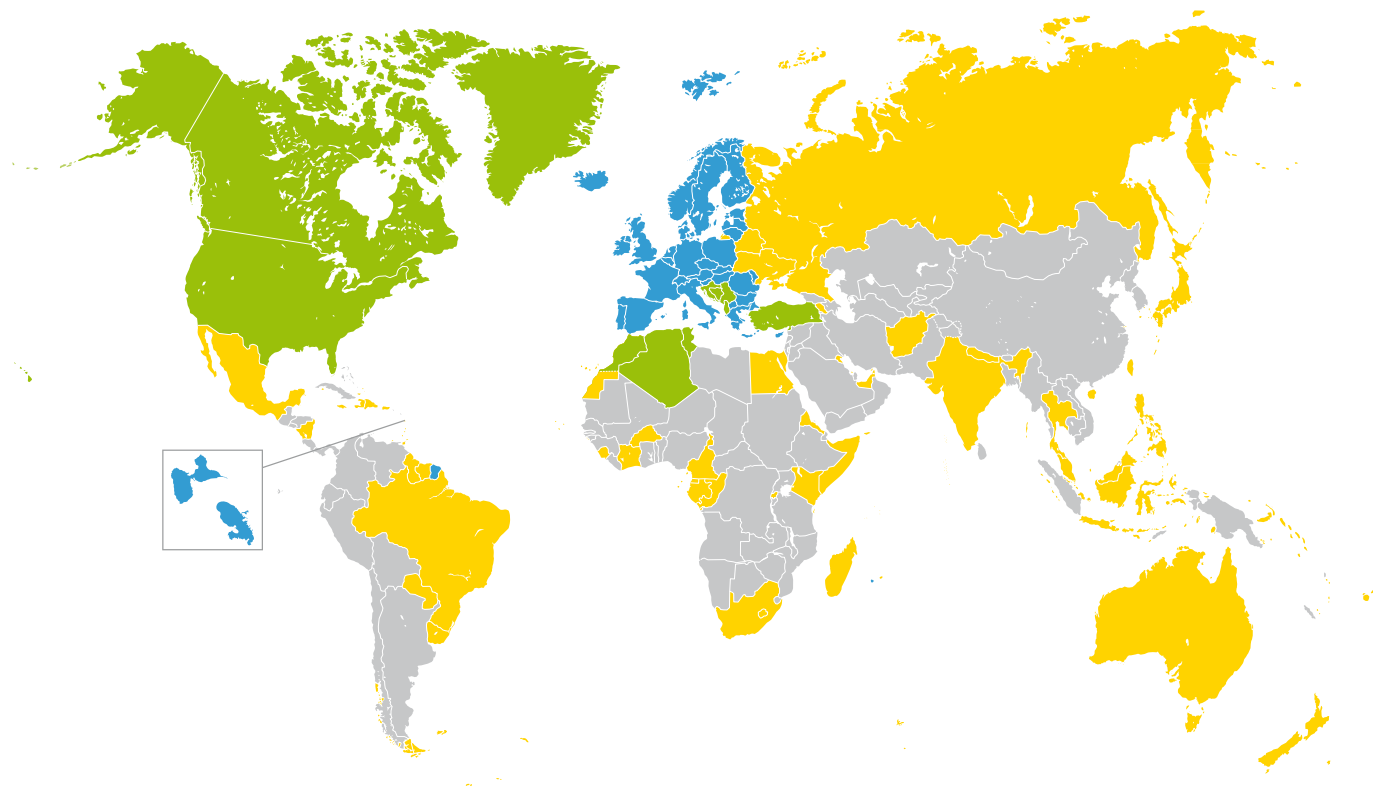
- Exemples d'usages :
20 Mégas représentent ...

2h de surf sur Internet (hors visionnage vidéo ou écoute radio)
ou 2000 e-mails sans pièce jointe
ou 20 e-mails avec une pièce jointe

Offres soumises à conditions, valables pour les abonnés SFR et les clients Séries Red 24h/24 1Go (hors SFR La Carte, Carré Bloqué, Carré Mini, édition spéciale Carré mini SMS, Carré Voix, Carré Pro Voix, SFR business Team) 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 activés immédiatement à la souscription ou à la date d'activation choisie, valables avec un mobile compatible. 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 10ko pour les 20 Mo ou 40 Mo (après les premiers 30ko indivisibles consommés). 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. Packs non compatibles entre eux, incompatibles avec les Packs Séjour, incompatibles avec le Pack Internet Europe, DOM, Amérique du Nord et avec les formules Carrees Tablette et Clé. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour éviter une facturation importante. Appels voix hors numéros spéciaux et services. Amérique du Nord: Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et Canada, Europe/DOM, voir détails de la zone page 25.

LA CARTE DE COUVERTURE SFR MONDE



- Europe + DOM
- Europe élargie + Maghreb + Amérique du Nord
- Reste du monde
- Zone non couverte

Vous bénéficiez des accords que SFR a conclu avec des réseaux partenaires dans plus de 130 pays ou destinations pour les Clients SFR La Carte et Carré Bloqué.

Voir détails des zones en page 25.

Couverture pour les Clients SFR La Carte et Carré Bloqué au 21/02/2012 dans la limite de couverture des réseaux étrangers partenaires de SFR.

COMMENT RECHARGER ?

N'oubliez pas de recharger votre crédit avant de partir pour vous assurer de rester joignable à l'étranger.

Si votre crédit est épuisé à l'étranger, appelez gratuitement le **952, 24h/24 et 7j/7** et rechargez :

- avec des coupons de rechargement SFR La Carte
- avec votre carte bancaire* (en saisissant directement le numéro de votre carte bancaire sur votre mobile)
- sur le site sfr.fr, dans la rubrique Assistance ou via le portail Vodafone live!, rubrique SFR & Moi (coût d'une connexion Wap).
- avec des coupons de certains opérateurs étrangers⁽¹⁾ du groupe Vodafone affichant le logo ci-dessous :



Vous pouvez consulter le solde de votre compte, depuis l'étranger, en envoyant SOLDE par texto au 952 (prix d'un texto en fonction de la zone d'émission)



*Montant global maximal de 75€/mois sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement, ou 150€/mois sous réserve en plus d'avoir effectué au moins 2 rechargements par carte bancaire sur le web ou le 952 durant les 6 derniers mois. Une carte bancaire peut recharger 3 lignes SFR au maximum. Pas plus de 2 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 3 mois pour recharger une même ligne. Un numéro de «carte bleue» est considéré comme une carte bancaire à part entière.

(1) Le service de rechargement par coupons étrangers est disponible à ce jour avec l'opérateur Vodafone local en Allemagne, Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Malte, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni ainsi qu'en Autriche avec A1, en Croatie avec VIP Net, en Slovénie avec Si Mobil et en Suède avec Teléfonor. Vous serez rechargé du montant indiqué sur le coupon étranger, déduction faite de 2€ correspondant à des frais de service. Cas particulier en Italie avec Vodafone Omnitel : frais de 5€ pour un coupon d'un montant supérieur à 10€. Les éventuels bonus affichés sur les coupons étrangers ne sont pas valables pour les clients Carré Bloqué.

Vous pouvez également bénéficier du « rechargement en ligne » à partir du site sfr.fr, rubrique recharger en ligne ou sur le portail Vodafone live! (coût d'une connexion wap, depuis l'étranger).

SFR MONDE

17

Avec l'option SFR Monde, activée gratuitement à l'ouverture de votre ligne², bénéficiez des tarifs de base pour appeler et recevoir des appels, envoyer des SMS/MMS, lorsque vous êtes à l'étranger.

Clients SFR La Carte : Avec SFR Monde, les appels, SMS et MMS depuis l'étranger sont décomptés de votre crédit de communication.

Clients Carré bloqué : Avec SFR Monde, les appels, SMS et MMS depuis l'étranger sont décomptés de votre forfait bloqué mensuel ou de vos rechargements complémentaires.

Les tarifs de base SFR Monde :

| DEPUIS | VERS | EUROPE, DOM | EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | RESTE DU MONDE | | |
|---|----------------|-------------|---|----------------|-----------------|-----------|
| | | | | | | |
| EUROPE, DOM | Appels émis | 0,42€/min | 1,20€/min | 2,90€/min | Appels reçus | 0,13€/min |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 1,20€/min | 1,20€/min | 2,90€/min | | 0,55€/min |
| RESTE DU MONDE | | 2,90€/min | | | | 1,40€/min |
| EUROPE, DOM | SMS émis | 0,13€/SMS | 0,30€/SMS | | SMS reçus | Gratuit |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 0,30€/SMS | | | | Gratuit |
| RESTE DU MONDE | | 0,30€/SMS | | | | Gratuit |
| EUROPE, DOM | MMS Texte émis | 0,75€/MMS** | | | MMS Texte reçus | Gratuit** |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 1,50€/MMS** | | | | Gratuit** |
| RESTE DU MONDE | | 1,50€/MMS** | | | | Gratuit** |
| EUROPE, DOM | MMS Photo émis | 1,45€/MMS** | | | MMS Photo reçus | Gratuit** |
| EUROPE ÉLARGIE, MAGHREB, AMÉRIQUE DU NORD | | 2,70€/MMS** | | | | Gratuit** |
| RESTE DU MONDE | | 2,70€/MMS** | | | | Gratuit** |

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

Tous les autres appels sont facturés à la seconde, au-delà de la première minute indivisible.

*Pour activer l'option SFR Monde, contactez votre service client.

**L'émission ou la réception d'un MMS à l'étranger entraîne la facturation d'une session Internet Mobile en sus du prix d'émission, si aucune session Internet Mobile n'avait déjà été ouverte par le client durant la journée d'émission ou réception dudit MMS.

Internet en mobilité depuis votre ordinateur avec votre Clé ou depuis votre Tablette.

CONSEILS

Tous les conseils pour bien préparer votre voyage

Avant de partir

■ Vérifiez que l'option gratuite SFR Monde est activée

Sinon, souscrivez gratuitement cette option :

• Sur sfr.fr/international

• Ou appelez votre Service Client depuis votre mobile SFR au **1023** (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine) ou depuis un poste fixe (prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox).

■ Vérifiez que votre destination est couverte par le réseau 3G/3G+

■ Choisissez l'offre adaptée à votre besoin et à votre destination pour surfer sur Internet pendant toute la durée de votre séjour : Détail des offres pages 19 à 22.

■ Assurez-vous que vous possédez la dernière version du Dashboard SFR sur votre ordinateur portable en vous connectant sur sfr.fr, rubrique Assistance.

Mode d'emploi de votre Tablette à l'international

Les Tablettes échangent de façon permanente des données avec le réseau cellulaire. Afin de vous éviter des connexions involontaires et un dépassement important de votre forfait, n'oubliez pas de désactiver dans vos paramètres la consultation et l'échange de données Internet, lorsque vous avez terminé de surfer sur Internet.

Bon à savoir

- Dans les e-mails, vérifiez le poids des pièces-jointes avant de les télécharger.
- Évitez de télécharger ou d'échanger des fichiers volumineux (photo, vidéo, mp3).
- Limitez l'utilisation d'applications fortement consommatrices de données, comme le GPS.

SUIVI CONSO INTERNET INTERNATIONAL

Pour être alerté et bloqué par SMS de vos consommations Internet dans le monde entier.

Ses atouts?

Vous bénéficiez à présent de l'option gratuite Suivi Conso Internet International, qui vous alerte par SMS, sur votre gestionnaire de connexion ou votre tablette dans le monde entier.

- **En Europe/ DOM**, vous êtes averti à 45€ de facturation Internet et vous êtes automatiquement bloqué à 60€. Vous pourrez débloquent votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte ou en appelant votre service client au +33 6 1000 1023 depuis l'étranger (prix d'un appel depuis la France). Vous serez alerté après déblocage à l'atteinte de 90€ de facturation Internet, puis tous les 45€ jusqu'à 405€.
- **En dehors de l'Europe et des DOM**, vous êtes averti à chaque palier de 45€ de facturation Internet et vous êtes automatiquement bloqué à 450€. Vous pourrez débloquent votre accès Internet en répondant OUI au SMS d'alerte ou en appelant votre service client au +33 6 1000 1023 depuis l'étranger (prix d'un appel depuis la France). Après déblocage, vous ne serez plus alerté jusqu'à votre prochaine facture.

SFR MONDE

L'option gratuite SFR Monde vous permet de surfer sur Internet avec votre Clé ou Tablette depuis l'étranger. Vous devez activer cette option pour pouvoir vous connecter à l'étranger.

Les tarifs de base SFR Monde s'appliquent si vous avez décoché l'option Tarif Jour Internet Europe, DOM, Amérique du Nord (voir p.20).

Les tarifs de base SFR Monde

| | |
|----------------------------------|----------|
| EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 7€/Méga |
| RESTE DU MONDE | 12€/Méga |

Facturation par palier de 10Ko avec un minimum de 30Ko

Option Suivi Conso Internet International : Offre valable une seule fois par période de facturation avec deux types d'alerte distincts suivant la zone de connexion : d'une part, dans tous les pays de l'Europe (hors France métropolitaine) et DOM et d'autre part dans le reste du monde. 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. Les différents seuils d'alertes de cette option comptabilisent les montants des communications Internet effectuées à l'étranger, une fois le Pack Internet 3G+ International Europe USA DOM expiré ou épuisé. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une offre permettant un usage Internet depuis leur Clé Internet 3G+ ou Tablette compatible avec SFR Monde. Offre incompatible avec Multi-Alerting Monde. Depuis le 1er juillet 2010, si vous n'avez pas souscrit à l'option Multi-Alerting Monde, l'option Suivi Conso Internet International est activée par défaut sur votre ligne. Détails et liste des pays sur sfr.fr/international »

TARIF JOUR INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD

Pour surfer sur Internet en toute sérénité, en Europe, dans les DOM et en Amérique du Nord.

Ses atouts ?

- Valable à la journée, depuis l'heure de votre 1^{ère} connexion jusqu'à minuit le jour même, heure locale.
- Une fois souscrit, vous bénéficiez de ce tarif à chaque fois que vous vous connectez à l'étranger
- Il se déclenche uniquement lorsque vous surfez sur Internet, ou consultez vos e-mails à l'étranger.

Son prix ?

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 5€/jour pour 15 Mégas |
| RESTE DU MONDE | 10€/ Mégas |

Au-delà de 15 Mégas : 1€/Mégas en Europe/DOM et Amérique du Nord. Facturation par palier de 10 Ko avec un minimum de 30 Ko.

■ Exemples d'usages :

15 Mégas représentent ...

1h30 de surf sur Internet (hors visionnage vidéo ou écoute radio)
ou 1500 e-mails sans pièce jointe
ou 15 e-mails avec une pièce jointe

Le Tarif Jour Internet Europe, DOM et Amérique du Nord est automatiquement activé à l'ouverture de la ligne avec toutes les formules Carrées Tablette & Clé, dans la limite des zones couvertes par les réseaux GPRS/3G/3G+ des opérateurs étrangers accessibles. La facturation du Tarif Jour se déclenche automatiquement dès lors que l'abonné a activé l'option SFR Monde et uniquement à la 1^{ère} connexion quotidienne 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^{ère} connexion. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. Europe/DOM: voir détail des pays page 25, Amérique du Nord: Etats Unis (Hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et Canada.

PACK INTERNET 3G+ INTERNATIONAL

Pour surfer librement avec votre Clé depuis votre ordinateur ou avec votre Tablette en Europe, dans les DOM et aux USA.

Son atout ?

- Valable 7 jours consécutifs à compter de la date d'activation jusqu'à minuit le 7^{ème} jour, heure locale.
- Vous êtes automatiquement averti par texto, soit lorsque le nombre de mégas inclus est épuisé, soit à la fin de sa période de validité

Son prix ?

| | |
|---|-------------------------------------|
| PACK INTERNET EUROPE, DOM, AMÉRIQUE DU NORD | 150 Mégas 49€ Valable 7 jours |
|---|-------------------------------------|

La souscription de ce pack nécessite de disposer de l'option SFR Monde activée.



Pack activé immédiatement à la souscription. Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires. Offre disponible avec l'option SFR Monde ou Pack Jour Internet en mobilité Europe/USA pour Clé Internet et Tablettes 3G+ activée. Le pack se termine soit à la fin de la date de validité, soit à épuisement des mégas inclus. Facturation par paliers de 10 Ko. Une fois le crédit ou la durée de validité épuisée (e), les connexions seront facturées au tarif en vigueur de l'offre du client. Durant la validité du pack souscrit, la tarification en dehors de la zone du pack sera de 12€/Mo en reste du monde. Reste du monde : tous les pays en dehors de l'Europe, des Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) et des DOM. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. Détails de la zone Europe/DOM page 25.

PASS INTERNET 3G+ EUROPE, DOM, USA (Clients Kit Prêt à surfer)

Pour vous connecter avec votre Tablette ou votre Clé depuis votre ordinateur pendant votre séjour.

Leurs atouts ?

- Les Pass Internet 3G+ Europe, DOM, USA sont activés immédiatement à la souscription.
- Pass valables 24 heures consécutives, 7 ou 15 jours consécutifs, à compter de la date et de l'heure locale d'activation.
- Les Pass se terminent soit à la fin de la date de validité, soit à l'épuisement des mégas inclus.

Leurs prix ?

Au choix, selon votre usage :

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| EUROPE, DOM + USA | 30 Mégas 18€ Pass 24h | 75 Mégas 45€ Pass 7 jours | 150 Mégas 75€ Pass 15 jours |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|



Pass valables uniquement pour Clé Internet 3G+ Prêt à surfer, Kit prêt à surfer Tablette/iPad, depuis l'Europe/DOM et les Etats Unis (hors Alaska, Hawaï et Porto Rico) dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires. Usages Peer to Peer déconseillés depuis l'étranger pour vous éviter une facturation importante. Facturation par paliers de 10Ko. Détails sur sfr.fr/international. Détails de la zone Europe/DOM page 25.

Les informations utiles à l'étranger

NUMÉROTATION INTERNATIONALE

Avant de partir, pour être certain de pouvoir appeler vos correspondants depuis l'étranger, enregistrez tous les numéros de votre répertoire au **format international**.

Par exemple :
un numéro commençant par :

06 11 XX XX XX

changez le en :

0033 6 11 XX XX XX

ou en **+ 33 6 11 XX XX XX**

et ainsi de suite pour tous les numéros.

(un 01 47 09 XX XX devient : 0033 1 47 09 XX XX ou +33 1 47 09 XX XX).

Vous pouvez garder vos numéros au format international lorsque vous êtes en France pour appeler sans aucun coût supplémentaire.

VOTRE SERVICE ASSISTANCE

■ Vous avez besoin de contacter votre service client ?

Composez tout simplement le **1023** depuis votre mobile*.

Ou d'un poste fixe* :

Clients Abonnés SFR, SFR La Carte et Carré Bloqué 00 33 6 1000 1023

*Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel.

■ Vous avez besoin d'utiliser les numéros d'urgence ?

Composez depuis votre mobile le **112** (appel gratuit), vous serez mis en relation avec les urgences du pays où vous vous trouvez.

Aux USA le numéro des urgences est le **911**.

CONSULTATION DE VOTRE RÉPONDEUR À L'ÉTRANGER

Vous êtes à l'étranger et vous avez un message sur votre répondeur, comment faire pour l'écouter ?

Depuis de nombreux pays, il vous suffit de composer le 123, comme en France*.

Si vous êtes dans un pays où le 123 ne fonctionne pas, composez le 00 (ou +) puis le 33612000123. Laissez vous ensuite guider par le serveur vocal.

Pensez à récupérer votre code secret avant de partir. Si vous l'avez oublié, composez le 123 puis dirigez-vous dans le menu «gérer vos options personnelles», «modifier votre code secret» (même sans connaître l'ancien).

Si vous bénéficiez du répondeur visuel, choisissez d'appeler le 123 depuis l'étranger, pour éviter de déclencher des connexions Internet.

*L'appel vers le répondeur est facturé comme un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel.



DÉTAIL DES ZONES

Abonnés SFR ou Minis de SFR et Clients SFR La Carte ou Carré bloqué

■ Les pays de la zone 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, Slovénie, Saint Marin, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.

■ Les pays de la zone Europe élargie + Maghreb + Amérique du Nord

Alaska, Albanie, Algérie, Bosnie Herzégovine, Canada, Croatie, Etats-Unis, Groenland, Hawaï, Kosovo, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Porto Rico, République Serbie, Srpska, Tunisie, Turquie, Ukraine

■ Les pays de la 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 (Iles), Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Comores, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Equateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Equatoriale, Guinée, Guyana, Haïti, Honduras, Hong-Kong, Iles Vierges Américaines, Iles Vierges Britanniques, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Israël, Jamaïque (Ile de la), Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Madagascar, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), 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, Taïwan, Tanzanie, Tasmanie, Tchad, Thaïlande, Tibet, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turks et Caicos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

Clients SFR La Carte ou Carré bloqué

■ Les pays de la zone 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, Slovénie, Saint Marin, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, Suède, Suisse, République Tchèque, Vatican.

■ Les pays de la zone Europe élargie + Maghreb + Amérique du Nord

Alaska, Albanie, Algérie, Bosnie Herzégovine, Canada, Croatie, Etats-Unis, Hawaï, Kosovo, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, République Srpska, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine.

■ Les pays de la zone Reste du monde

Afghanistan, Afrique du Sud, Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Arménie, Aruba, Australie, Barbade, Bermudes, Biélorussie, Brésil, Burkina Faso, Cameroun, Cap Vert, Cayman (Iles), Comores, Cote d'Ivoire, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Gabon, Grenade (Ile de la), Guinée Equatoriale, Guyana, Haïti, Hong Kong, Inde, Israël, Jamaïque, Japon, Kenya, Koweït, Madagascar, Malaisie, Maldives, Maurice (Ile), Mexique, Nicaragua, Nouvelle-Zélande, Paraguay, Philippines, Qatar, République démocratique du Congo, République Dominicaine, Russie, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Sénégal, Singapour, Suriname, Syrie, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Togo, Turks & Caicos.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS, SFR Y RÉPOND.



Votre conseiller en espace SFR, pour vous accompagner dans vos choix

- ▶ Plus de 830 espaces SFR partout en France
- ▶ Pour connaître l'espace SFR le plus proche de chez vous, rendez-vous sur **sfr.fr**



Votre site web sfr.fr pour prendre la main !

- ▶ Rubrique **Espace Client** :
Gérez et suivez votre offre ou changer de mobile.
- ▶ Rubrique **Assistance** :
retrouvez les réponses à vos questions, consultez nos conseils pratiques
- ▶ Rubrique **Produits et Offres** :
pour ouvrir une ligne Mobile, ADSL et Fibre optique et bénéficiez d'offres exclusives.



Votre service vocal et votre service client, pour répondre à toutes vos questions et joindre un conseiller

- ▶ **Service vocale** : disponible 24h/24
Internet et Fixe : **0805 701 801** (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine)

Mobile : **963** depuis un mobile SFR (appel gratuit)
06 1000 1963 depuis un fixe pour les abonnés SFR*
06 1200 1963 depuis un fixe pour les Forfaits Bloqués SFR*

*(prix d'un appel vers un mobile SFR)

- ▶ **Service Client Mobile, Internet et Fixe** :
Composez le **1023****
Mobile : **8h-22h du lundi au samedi**
Internet et Fixe : **8h-22h 7j/7**

**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 Fibre optique.



Votre service consommateur, pour nous écrire

SFR Service consommateur
92915 Paris La Défense Cedex