

SFR

offres

internet partout

tarifs
&
conditions d'abonnement et d'utilisation

PRÉSENTATION ET DÉTAILS SFR INTERNET PARTOUT

FORFAIT INTERNET PARTOUT.....	P 4
FORFAIT INTERNET PARTOUT MENSUEL 50 GO 5G.....	P 6
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION.....	P 8
TARIFS À L'INTERNATIONAL	P 9
TARIFS DES SERVICES PONCTUELS	
LES SERVICES SFR	P 11
LES SERVICES TEXTO	P 12
MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT.....	P 13
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT.....	P 14
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	P 19

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives nécessaires à la souscription d'un Forfait SFR Internet Partout :
(Toutes les pièces doivent être aux nom et prénom du titulaire du contrat)

- Une pièce d'identité originale,
- Un RIB/RIP si paiement effectué par prélèvement,
- OU une carte bancaire + un justificatif de domicile

INTERNET PARTOUT

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

INTERNET PARTOUT	SIM seule sans engagement
Prix offre	Facturation à la journée (3€ TTC)
NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>SMS illimités en France métropolitaine (vers les mobiles France métropolitaine et vers Monaco et les DOM), depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre (vers les mobiles de France métropolitaine, de l'Union Européenne, des DOM, de Suisse et Andorre). Hors SMS surtaxés et Chat SMS. Limités à 200 destinataires différents par mois.</p> <p>INTERNET illimité/ jour en France métropolitaine : Accès réservé à un usage strictement personnel et privé et uniquement via un équipement à usage mobile. Mode modem autorisé. En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante (de type peer-to-peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, et/ou d'usage via un matériel autre qu'un équipement à usage mobile, le client sera notifié par SMS de son usage déraisonnable. En cas de récurrence suite à cette notification, le client est informé que le bénéfice de l'internet mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès internet sera limité mensuellement à 100 Go.</p> <p>INTERNET 4 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM : 4 Go/ jour depuis l'Union Européenne et les DOM. Au-delà des 4 Go/jour, facturation du client à 0,0018€/Mo. Un usage depuis le reste du monde ne déclenche pas la facturation journalière.</p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, EN FRANCE METROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM	Facturation à la journée (3€ TTC). 1 Jour = la facturation est déclenchée dès le 1 ^{er} Ko utilisé durant une journée jusqu'à minuit, heure locale.
OPTIONS INCLUSES	Info Conso, Alerte Conso, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger.
CARTE SIM	1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10€ de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. ou directement sur sfr.fr , onglet "Résiliation".
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	<p>4G/4G+ : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible.</p> <p>Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance</p>
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 20h, en appelant le 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel)

UNION EUROPÉENNE : Açores, Aland, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Man, Île Féroé, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Vatican y compris Monaco et Royaume Uni (Angleterre, Écosse, Irlande du Nord, Pays de Galles).

DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Désirade, Marie Galante, Îles Saintes.

DÉTAILS DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

Les appels voix et les MMS sont indisponibles avec ce forfait.

■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Incluse. (Voir p.11)
SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER	Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾ .
INFO CONSO	Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait.
ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE	Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾
SFR TV ⁽²⁾	Offert sur demande.

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

Pour accéder à Internet avec avec le forfait Internet Partout vous devez être équipé :

- d'une SFR Box de Poche⁽⁴⁾ qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G/4G+.
- ou d'une tablette compatible 3G/4G/4G+ ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G/4G/4G+ en y intégrant une carte SIM.

(2) SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve de téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/4G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. (3) Sauf demande contraire expresse de votre part. (4) Usage des équipements connectés décompté du forfait internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

INTERNET PARTOUT MENSUEL 50 GO 5G

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

INTERNET PARTOUT MENSUEL 50 GO 5G	SIM seule sans engagement
Prix offre	24,99€/mois

Offre réservée aux clients résidant en France métropolitaine sous réserve d'un usage réparti mensuellement entre la France métropolitaine et la Suisse et l'Andorre.

L'utilisation de votre forfait depuis l'Union Européenne et les DOM doit être raisonnable (voir détails p.9).

NATURE DE L'OFFRE	FORFAIT INTERNET
ENGAGEMENT	SANS ENGAGEMENT
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>SMS/MMS illimités en France métropolitaine (vers les mobiles France métropolitaine et vers Monaco et les DOM), depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre (vers les mobiles de France métropolitaine, de l'Union Européenne, des DOM, de Suisse et Andorre). Hors SMS/MMS surtaxés et Chat SMS/MMS. Limités à 200 destinataires différents par mois.</p> <p>INTERNET 50 Go/mois en France métropolitaine : Pour un accès au réseau SFR dans des conditions optimales, en France métropolitaine, le débit maximum de connexion d'échanges de données par mois sera réduit au-delà de 50 Go par mois, jusqu'à la prochaine date de facturation.</p> <p>INTERNET 35 Go/mois depuis l'Union Européenne, les DOM, la Suisse et Andorre : Au-delà des 35 Go/mois, facturation du client à 0,0018€/Mo (facturation par ko) depuis l'Union Européenne/ DOM et aux tarifs SFR Voyage-Communiquer depuis l'étranger depuis la Suisse et Andorre.</p>
FACTURATION DES COMMUNICATIONS EN MODE GSM, GPRS, 3G, 4G, 4G+, 5G EN FRANCE METROPOLITAINE DEPUIS L'UNION EUROPEENNE ET LES DOM	Facturation dès le 1 ^{er} Ko
OPTIONS INCLUSES	Info Conso, Alerte Conso, Alerting Monde Internet Avec Blocage, SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger.
CARTE SIM	1€ pour la Carte SIM facturée immédiatement + 10€ de frais de Mise en Service de la Carte SIM appliqués sur la première facture.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	L'abonné peut résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. ou directement sur sfr.fr , onglet "Résiliation".
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	<p>5G : Réseau 5G, en cours de déploiement, valable sous réserve de couverture avec offre et terminal 5G compatibles. Réseau 5G 3,5 Ghz ou 2100 MHz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. Détails de couverture sur https://www.sfr.fr/reseau/carte-couverture-reseau-mobile.html. La 5G présentant des performances différentes suivant les fréquences utilisées, débit descendant maximum théorique (association des fréquences 4G et 5G dans les zones couvertes) de 2 Gb/s en bande de fréquence 3,5 Ghz et de 995 Mb/s en bande de fréquence 2100 Mhz.</p> <p>La 5G est accessible depuis l'étranger avec une offre SFR et un terminal 5G compatibles, dans la limite des zones couvertes par les réseaux 5G des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance. Les débits 5G à l'étranger dépendent des opérateurs locaux partenaires de SFR.</p> <p>4G/4G+ : 4G : réseau 4G en cours de déploiement. Détails de couverture sur sfr.fr/decouvrir-offres-sfr/reseau-sfr/4g/couverture.html. Valable sous réserve de couverture avec offre et terminal compatibles. Selon la capacité du terminal compatible et selon la fréquence utilisée par SFR, débit descendant maximum théorique de 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2600MHz ou 2100MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) et jusqu'à 593Mb/s en 4G+ (avec l'agrégation des fréquences 800, 1800, 2100 et 2600 MHz) sous réserve d'équipement compatible. Débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles de 75Mb/s. Dans la limite des zones couvertes par les réseaux 4G et des opérateurs étrangers ayant conclu un accord d'itinérance.</p>
SERVICE CLIENT	Service Client accessible du lundi au samedi de 8h à 20h, en appelant le 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel)

UNION EUROPÉENNE : Açores, Aland, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Île Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Île Mar, Île Feroe, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Îles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovenie, Suède, République Tchèque, Vatican y compris Monaco et Royaume Uni (Angleterre, Écosse, Irlande du Nord, Pays de Galles).

DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Desirade, Marie Galante, Îles Saintes.

DÉTAILS DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT

Les appels voix sont indisponibles avec ce forfait.

■ Les services et options

FACTURE INTERNET	Incluse. (Voir p.11)
SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ETRANGER	Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾ .
INFO CONSO	Incluse. Solde de connexions ainsi que hors et au-delà de votre forfait.
ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE	Option gratuite. Activée par défaut ⁽³⁾
SFR TV ⁽²⁾	Offert sur demande.

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

DE L'OFFRE INTERNET PARTOUT MENSUEL 50 GO 5G

Pour accéder à Internet avec avec le forfait Internet Partout Mensuel 50 Go 5G vous devez être équipé :

- d'une SFR Box de Poche⁽⁴⁾ qui permet de connecter plusieurs équipements WiFi en même temps au réseau 3G/4G/4G+/5G.
- ou d'une tablette compatible 3G/4G/4G+/5G ou tout autre équipement compatible permettant d'accéder au réseau 3G/4G/4G+/5G en y intégrant une carte SIM.

(2) SFR TV : service valable en France métropolitaine, réservé aux abonnés mobiles/tablettes SFR avec offre compatible (sur demande et sous réserve du téléchargement de l'application SFR TV sur tablettes et smartphones avec système d'exploitation et terminal compatibles (iOS, Android et Windows Phone)). En 4G/4G+, l'accès à la TV est décompté des Mo/Go inclus dans l'offre mobile du client. Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultation selon les supports. Plus de détails sur sfr.fr. (3) Sauf demande contraire expresse de votre part. (4) Usage des équipements connectés décompté du forfait Internet. Plusieurs équipements WiFi en même temps (compatibles WiFi) connectés en même temps.

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION DES FORFAITS SFR INTERNET PARTOUT

■ Forfaits sans engagement

les forfaits Internet Partout sont sans engagement uniquement.

■ Les connexions incluses

les forfaits Internet Partout bénéficient de connexions en mode GPRS, GSM, 3G, 4G, 5G (pour le forfait internet Partout mensuel 50 Go 5G), en France métropolitaine et depuis l'Union Européenne* et les DOM depuis un équipement compatible (voir ci-dessus).

■ Et au-delà du forfait ?

En Union Européenne*/DOM, la tarification au delà des Go inclus dans le forfait est de 0,0018€/Mo.

■ Les communications non incluses

Elles sont facturées en plus du forfait et comprennent par exemple :

- Les connections émises lors d'un dépassement du quota de données prévu, lorsque vous êtes en Union Européenne* et DOM.
- Facturation depuis l'étranger (hors Union Européenne* et DOM) : un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

■ Conditions générales de tarification

Le décompte des communications émises en mode GPRS/GSM/3G/4G/5G (pour le forfait internet Partout mensuel 50 Go 5G) s'effectue au Ko en France métropolitaine, depuis l'Union Européenne* et les DOM.

■ Changement de forfaits

Le changement de Internet Partout vers Internet Partout mensuel 50 Go 5G ou de Internet Partout mensuel 50 Go 5G vers Internet Partout est gratuit et s'effectue à la prochaine échéance de facturation.

TARIFS À L'INTERNATIONAL

L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES INTERNET

En 3G+/4G/4G+/5G (pour le forfait internet Partout mensuel 50 Go 5G), accédez à Internet depuis plus de 220 pays ou destinations⁽¹⁾, en vous connectant sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires de SFR dans la limite des débits et services garantis par les opérateurs étrangers.

En cas de non couverture 3G/4G/5G (pour le forfait internet Partout mensuel 50 Go 5G), le GPRS prend le relais dans plus de 237 pays ou destinations.

Liste des opérateurs ouverts et des pays dans lesquels la 4G/5G est disponible sur sfr.fr/international.

1. INTERNET DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE* ET LES DOM

Pour les forfaits Internet Partout, les connexions internet sont décomptées des Go inclus dans l'offre détenue, sous réserve d'une utilisation raisonnable. Au delà, le tarif est de 0,0018€/Mo.

2. INTERNET DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS À L'ÉTRANGER

La tarification internet SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger s'applique par défaut lorsque vous vous connectez depuis l'étranger.

DEPUIS ANDORRE	0,24€/ Mo - facturation par ko
DEPUIS LA SUISSE	1,5€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LES USA	7€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE AFRIQUE	10€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA ZONE EUROPE DE L'EST	
DEPUIS LA ZONE MOYEN-ORIENT	
DEPUIS LA ZONE AMÉRIQUES	
DEPUIS LA ZONE ASIE/ OCEANIE	12€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS LA TUNISIE	
DEPUIS SATELLITES	14€/Mo - facturation par tranche de 10 ko - minimum facturé de 30 ko
DEPUIS RESTE DU MONDE	

Détail des zones page 8

3. MISE EN GARDE CONCERNANT LES CONNEXIONS INTERNET AUTOMATIQUES

SFR vous informe qu'il existe un risque de connexion data automatique lorsque le terminal dispose d'un accès à internet. En cas d'itinérance sur un réseau étranger, ces connexions sont susceptibles de générer un surcoût notamment dans les situations suivantes:

Aux frontières, lorsque le terminal se connecte au réseau du pays limitrophe ou lors de la connexion à un réseau non terrestre (bateau, avion, etc.); Pour éviter cela vous pouvez bloquer les données en itinérance depuis les paramètres de votre terminal ;

Lors des mises à jour des applications installées; pour éviter cela, vous pouvez paramétrer votre terminal pour qu'il n'effectue ces mises à jour que lorsqu'il est connecté à un réseau wifi.

Afin de limiter la facturation en hors forfait lié à ces usages, SFR vous propose un Service de maîtrise de votre consommation Internet depuis l'étranger (voir ci dessous).

4. SERVICES DE MAITRISE DE VOTRE CONSOMMATION INTERNET A L'ÉTRANGER

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

OPTION ALERTING MONDE INTERNET AVEC BLOCAGE⁽²⁾

Cette option vous permet d'être alerté de votre consommation internet depuis la zone Union Européenne*/DOM, la zone satellitaire ou le reste du monde, de manière indépendante. Vous recevrez une alerte à l'atteinte de 45€ de consommation, par SMS ou sur votre gestionnaire de connexion. L'option bloque votre accès internet à 60€ et 120€ (et dès 0€ depuis les zones couvertes par un réseau satellitaire). Vous pourrez débloquent vos usages Internet pour la zone Union Européenne*/DOM, pour la zone satellitaire ou pour le reste du monde de manière indépendante en répondant OUI au SMS d'alerte (hors matériel ne pouvant pas recevoir ou émettre de SMS) ou en appelant votre Service Client depuis l'étranger au +33 6 1000 1023 (Prix d'un appel vers la France métropolitaine en fonction de la zone d'émission de l'appel). Vous pouvez résilier cette option au bénéfice de l'option Alerting Monde Internet Sans Blocage sur appel au Service Client.

A savoir : L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut lors de toute souscription de vos forfaits Internet Partout.

(1) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers partenaires (voir liste complète sur sfr.fr/international).

(2) Offre valable une seule fois par période de facturation. 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. Offre réservée aux abonnés SFR disposant d'une option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger leur permettant un usage Internet depuis l'étranger. L'option Alerting Monde Internet Avec Blocage est activée par défaut sur tous les abonnements SFR Mobile et Tablette. Offre incompatible avec l'option Alerting Monde Internet sans blocage. Détails sur sfr.fr/international.

L'OFFRE INTERNATIONALE POUR VOS USAGES SMS/MMS POUR LE FORFAIT INTERNET PARTOUT MENSUEL 50 GO 5G

Avec l'option SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger incluse gratuitement vous pouvez envoyer des SMS depuis plus de 278 pays ou destinations, dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers disponibles. La liste des pays ou destinations SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger est disponible sur sfr.fr/international.

1. SMS DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE (Y COMPRIS MONACO ET ROYAUME UNI) ET LES DOM

Les SMS/MMS sont illimités depuis l'Union Européenne et les DOM/Suisse/Andorre vers la France métropolitaine, UE/DM/Suisse/Andorre, sous réserve d'une utilisation raisonnable. (voir p.11).

2. SMS DEPUIS LES AUTRES DESTINATIONS A L'ETRANGER

SMS	
Envoyés depuis Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie/ Océanie, Afrique, Moyen-Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS
Envoyés depuis Tunisie	1,20€/SMS
Reçus	Gratuit

SMS (vers un mobile) : la taille maximale d'un SMS peut varier en fonction des caractères utilisés :
 - 160 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation de caractères standards (liste des caractères standards : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Å Ö Ñ Ü Š ž a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z ä ö ñ ü à ö 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ € \$ % & ' () * + , / : ; < = > ? !)
 - 70 caractères maximum par SMS en cas d'utilisation d'au moins un caractère spécial (tous les caractères ne figurant pas dans la liste ci-dessus).

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

MMS Depuis les autres destinations : aux tarifs SFR Voyage-Communiquez depuis l'étranger

SMS et MMS vers l'étranger : facturation au compteur

DÉTAIL DES ZONES SFR VOYAGE - COMMUNIQUER DEPUIS L'ÉTRANGER

Union Européenne : Açores, Aland, Allemagne, Autriche, Balears, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du Nord), Corfou, Crete, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Gibraltar, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Ile Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Ile Man, Ile Feroe, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Iles de Rhodes, Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Sloveenie, Suede, Republique Tchèque, Vatican y compris Monaco et Royaume Uni (Angleterre, Ecosse, Irlande du Nord, Pays de Galles). DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Reunion, St Barthelemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon, Mayotte, La Desirade, Marie Galante, Iles Saintes.

Suisse

Andorre

Europe de l'Est : Albanie, Macédoine, Moldavie, Russie, Ukraine.

USA : Etats-Unis (y compris Alaska et Hawaï), Porto Rico, Iles Vierges Américaines.

Amériques : Canada, Brésil, Mexique, République Dominicaine, Chili, Pérou.

Asie/ Océanie : Australie, Chine, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Thaïlande, Tasmanie, Tibet.

Afrique : Algérie, Maroc, Afrique du Sud, Sénégal, Cameroun, Côte d'Ivoire, Madagascar, Nigéria, Kenya.

Moyen-Orient : Israël, Turquie, Chypre du Nord, Qatar, Arabie Saoudite.

Tunisie

Reste du Monde : Afghanistan, Angola, Anguilla, Antigua et Barbuda, Antilles Néerlandaises, Argentine, Arménie, Aruba, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Bhoutan, Biélorussie, Birmanie, Bissau, Bolivie, Bosnie Herzégovine, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cambodge, Cap Vert, Cayman (Iles), Centrafrique, Colombie, Comores, Costa Rica, Corée du Sud, Cuba, Djibouti, Dominique (Ile de la), Egypte, Emirats Arabes Unis, Équateur, Ethiopie, Fidji (Iles), Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Grenade, Grenadine (Iles), Guam, Guatemala, Guinée Équatoriale, Guinée, Guyana, Groenland, Haïti, Honduras, Iles Vierges Britanniques, Irak, Iran, Jamaïque (Ile de la), Jordanie, Kazakhstan, Kosovo, Koweït, Laos, Lesotho, Liban, Libéria, Lybie, Macao, Malaisie, Malawi, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Mongolie, Monténégro, Mozambique, Namibie, Népal, Nicaragua, Niger, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Panama, Papouasie / Nouvelle Guinée, Paraguay, Philippines, Polynésie Française, République Démocratique du Congo, République du Congo, Rwanda, Saint Kitts & Nevis, Saint Martin (Antilles néerlandaises), Saint Vincent, Sainte Lucie, Saipan, Salvador, Seychelles, Serbie, Srpska (Rép.), Sierra Leone, Soudan, Suriname, Sri Lanka, Swaziland, Syrie, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tchad, Togo, Trinité et Tobago, Turkménistan, Turks et Caïcos, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

Satellites

UTILISATION RAISONNABLE DE VOTRE FORFAIT DEPUIS L'UNION EUROPÉENNE ET LES DOM

L'utilisation de votre forfait SFR Internet Partout depuis l'Union Européenne* et les DOM devra être « raisonnable » : une utilisation majoritaire ou exclusive de votre forfait depuis l'Union Européenne* et les DOM entrainera la facturation de frais supplémentaires de vos futurs usages.

En effet, au cours des 4 derniers mois :

- Si un ou plusieurs usages (SMS/MMS et/ou internet mobile y compris les usages exclusivement disponibles depuis l'Union Européenne* et les DOM) depuis l'Union Européenne*/DOM est/sont plus importants que le ou les mêmes usages depuis la France métropolitaine et l'étranger (hors Union Européenne*/DOM)

ET

- Si le nombre de jours passés en Union Européenne*/DOM est supérieur au nombre de jours passés en France et à l'étranger (hors Union Européenne*/DOM),

Alors, vous recevrez un SMS d'alerte pour vous en informer et vous disposerez de 15 jours pour modifier l'utilisation de votre forfait.

Au terme de ces 15 jours :

- Si vous respectez au moins l'une des 2 règles ci-dessus, l'utilisation de votre forfait redevenant raisonnable, vous ne serez pas facturé de frais supplémentaires.
- Si vous ne respectez toujours aucune des 2 règles ci-dessus, vous recevrez un nouveau SMS d'alerte vous informant de la facturation immédiate de frais supplémentaires du ou des futurs usages non raisonnables depuis l'Union Européenne*/DOM.

Dès que l'utilisation de votre forfait redevient raisonnable, vous ne serez plus facturé de frais supplémentaires et en serez informé par SMS.*

SMS ÉMIS	0,0048€TTC/SMS
MMS ÉMIS	0,0018€/MMS
SMS/MMS REÇU	Gratuit
INTERNET	0,0018€/Mo (facturation par Ko)

* Union Européenne (Monaco et Royaume Uni inclus) hors France métropolitaine

TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

LES SERVICES SFR

Dépôt de garantie et/ou avance sur facturation

Un dépôt de garantie et une avance sur facturation ne peuvent être cumulés, excepté dans le cas où le montant de l'encours hors forfait depuis la dernière facture excède le montant du dépôt de garantie perdu. Au moment de la souscription comme en cours de contrat, SFR se réserve le droit de demander le versement d'une garantie financière (dépôt de garantie ou avance sur facturation selon les cas) d'un montant pouvant aller de 50€ jusqu'à 450€.

A titre d'exemple, une garantie peut être demandée en cas de :

- impayé ou contentieux avec SFR ou en cas d'inscription PREVENTEL
- utilisation d'un moyen de paiement suivant : comptes bancaires étrangers, mode de paiement autre que le prélèvement automatique...
- non présentation de pièces justificatives valides ou première souscription chez SFR
- commandes multiples successives...

TARIFS DES SERVICES PONCTUELS

LES SERVICES SFR

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	65€
Remplacement de Carte SIM	10€
Déblocage de Carte SIM	7,50€ Gratuit sur sfr.fr (hors coût de connexion) et au 06 1000 1963 (coût d'un appel vers un mobile depuis un fixe).
Liste Rouge	Gratuit sur demande
Demande de duplicata de facture	7,50€
Demande de duplicata de Bordereau de Livraison suite à un achat par correspondance	4€
Demande de changement de titulaire. Obligation de souscrire un forfait en cours de commercialisation.	15€
Demande de relevé de compte sur moins d'un an	8€
Demande de relevé de compte sur plus d'un an	30€
Frais d'attribution d'échéancier	5€
Demande de suspension temporaire de ligne	2,30€
Renvoi de chèque rejeté	3€

Facturation des actes de gestion	
Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	10,50€
Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	22,50€
Rejet de carte bancaire	22€
Frais de remise en service	7,50€

LES SERVICES SMS+/MMS+

Prix d'envoi d'un SMS/MMS selon votre offre + surtaxe maximum suivante :

Type de numéro surtaxé maximum	
3XXXX	Gratuit
4XXXX	0,05€
5XXXX	0,20€
6XXXX	0,50€
7XXXX	0,99€
8XXXX	4,50€

Services fournis par des éditeurs tiers. Prix susceptibles d'évoluer.

MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

■ Une facturation simple

La 1^{ère} facture : envoyée environ 15 jours après votre souscription. Elle comprend les frais de mise en service de la carte sim.

Les factures suivantes sont établies mensuellement et détaillent les usages du client.

Facture Détaillée : gratuite, elle vous donne le détail de vos connexions internet réalisées. Elle vous est adressée sur simple demande auprès de votre Service Client. La facture détaillée est automatiquement activée en cas de réception de la facture sur internet.

Facture sur Internet* : Option automatique pour toute souscription d'un forfait SFR. Votre facture est consultable sur sfr.fr, Espace Client, Ma Conso, Mes factures (prix d'une connexion internet). Cette facture sur internet remplace votre facture papier. Chaque mois, vous recevez un e-mail ou un SMS dès que votre facture est disponible.

■ Facturation depuis l'étranger

Pour les clients Forfaits Internet Partout, un décalage peut survenir dans la facturation des connexions ou des SMS émis à l'étranger. Ceci est lié à l'envoi tardif à SFR par ses opérateurs partenaires du montant des communications visées réalisées sur leurs réseaux.

■ Les modes de règlement

Par prélèvement automatique : pour en profiter, appelez votre Service Client depuis votre portable en composant le 1023. (Service gratuit + prix d'un Appel)

Par prélèvement carte American Express (hors clients Carre avec option de blocage)

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 cout de connexion) - Rubrique Gerer / 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.

Tous les modes de paiement sont gratuits.

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.

En cas d'incident de paiement, le règlement par Carte Bancaire est gratuit et disponible sur sfr.fr (hors coût de connexion) - Rubrique Espace Client, Ma Conso, Mes Factures, Payer mes Factures.

* Option réservée aux abonnés mobile et Internet en mobilité SFR (hors clients SFR Business Team) payant par prélèvement automatique et sans facture groupée.

niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à : SFR Service Consommateurs - TSA 20102 - 69947 LYON Cedex 20. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediation-telecom.org).

ARTICLE 9 – CESSION

SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE

Le Contrat est régi par la loi française.

ANNEXE I

« Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la durée du contrat à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée du contrat.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

« Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 %

du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. ».

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de **SFR SA – Service Clients – TSA 10101 – 69947 LYON Cedex 20** ou depuis le suivi de commande de votre espace client (<https://espace-client.sfr.fr/suivre-ma-commande/commandesRetracter>)

Numéro de ligne téléphonique : _____

Numéro de contrat : _____

Nom : _____

Adresse postale : _____

Adresse mail : _____

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Prestation de service commandée le (*) : _____

Bien reçu le (*) : _____

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

Pour tout contact avec SFR, munissez-vous préalablement de votre numéro de ligne forfait «Internet Partout». Il est présent sur votre facture, votre contrat ou l'emballage de votre produit.

VOTRE SITE WEB SFR.FR

Espace Client

Gérer, suivre ou changer votre forfait «Internet Partout».

Assistance

Retrouver des conseils pratiques, des documents utiles et les réponses à vos questions sur votre ligne Internet en mobilité.

Boutique en ligne

Ouvrir une ligne mobile, une ligne SFR Internet Partout et bénéficier d'offres exclusives.

POUR GÉRER À TOUT MOMENT VOTRE COMPTE :

Connectez-vous sur votre Espace Client.

Composez le  du lundi au samedi de 8h à 20h.