

**SFR**

**offres**  
**SFR la carte**

tarifs

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

### L'offre SFR La Carte

#### PIÈCE JUSTIFICATIVE NÉCESSAIRE À L'ACTIVATION :

- Une pièce d'identité originale valide de l'acheteur.
- Nécessite de s'authentifier via le site : [www.sfr.fr/identification](http://www.sfr.fr/identification)

### SFR LA CARTE

FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE .....	P 4-6
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION.....	P 8
MODES DE RECHARGEMENT .....	P 9
DÉTAIL DE L'OFFRE SFR LA CARTE.....	P 10

### LES OPTIONS ET SERVICES SFR

LES SERVICES MESSAGES ET CONTACTS .....	P 11
INTERNATIONAL : COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER.....	P 12
INTERNATIONAL : COMMUNICATIONS DEPUIS L'ÉTRANGER.....	P 17
LES SERVICES SFR PONCTUELS .....	P 20

### LES FORMALITÉS

MODALITÉS DE FACTURATION ET RÈGLEMENT.....	P 20
--	------

SFR VOUS INFORME.....	P 22
-----------------------	------

CONDITIONS GÉNÉRALES SFR LA CARTE.....	P 24
--	------

# LA CARTE

## FICHE D'INFORMATION STANDARDISÉE

### KITS CARTE SIM PRÉPAYÉS SANS ENGAGEMENT

SFR LA CARTE KIT 3 EN 1 (HORS PROMOTION)	9,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte : 10€ de crédit*. Valables 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
SFR LA CARTE KIT CONNECT	14,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte Connect : 15 Go d'Internet Mobile valables 25 jours + 5€ de crédit** valables 30 jours. Options 4G + partage de connexion incluses. Avec mobiles et tablettes compatibles.
SFR LA CARTE KIT WELCOME COMPATIBLE 5G <sup>(1)</sup>	39,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte Welcome : 30 Go d'Internet mobile valables en France et en UE/DOM, appels et SMS illimités de France et UE/DOM vers France et UE/DOM, ainsi que 12€ de crédit de communication*** depuis la France vers le monde entier, valables 30 jours.
SFR LA CARTE KIT WEB	1€ Inclus dans votre carte SIM SFR WEB : 5€ de crédit à l'activation + 50 Mo d'internet mobile. Valables 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
SFR LA CARTE KIT BOUTIQUES	9,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR ESPACE : 5€ de crédit à l'activation. Valables 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.

### KITS CARTE SIM PRÉPAYÉS SANS ENGAGEMENT - VALABLES 30 JOURS

KIT SIM ESSENTIEL (2H)	9,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte : 2 heures d'appels, 300 SMS et 1 Go d'internet mobile. Offre valable en France métropolitaine et utilisable durant 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
KIT SIM ILLIMITÉ 10 GO	14,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte : Appels, SMS & MMS illimités et 10 Go d'internet mobile inclus. Offre valable en France métropolitaine et utilisable durant 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
KIT SIM ILLIMITÉ 80 GO	19,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte : Appels, SMS & MMS illimités et 80 Go d'internet mobile inclus. Offre valable en France métropolitaine et utilisable durant 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
KIT ILLIMITÉ 140 GO COMPATIBLE 5G <sup>(1)</sup>	24,99€ Appels, SMS & MMS illimités et 140 Go d'internet mobile utilisables en 5G. Offre valable en France métropolitaine et utilisable durant 30 jours à compter de la date d'activation de la ligne.
KIT SFR TRAVEL SIM COMPATIBLE 5G <sup>(1)</sup>	29,99€ Inclus dans votre carte SIM SFR La Carte : 60 Go d'internet mobile utilisables en France et en UE/DOM en 5G, appels et SMS illimités de France et UE/DOM vers France métropolitaine et UE/DOM, ainsi que 15€ de crédit de communication*** depuis la France vers le monde entier. Offre valable 30 jours à compter de la date d'activation de votre ligne.

Nouveaux kits SIM disponibles à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 chez les distributeurs partenaires.

Voir détails des offres incluses dans chaque kit SIM pages 5 et suivantes.

(1) 5G : Réseau 5G, valable sous réserve de couverture mobile avec offre et terminal compatible 5G. Réseau 5G 3,5 Ghz ou 2100 MHz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. Détails de couverture sur <http://www.sfr.fr/couverture>.

\* 5€ de crédit de communication à l'activation de la ligne valables 30 jours, +5€ de crédit de communication après le premier rechargement effectué dans les 30 jours suivants l'activation de la ligne.

\*\* 5€ crédités au premier rechargement si effectué sous un délai de 30 jours après l'activation de votre ligne.

\*\*\* 12€ ou 15€ de crédit de communication vers fixes et mobiles (hors n° surtaxés, spéciaux, services, boîtiers radio) utilisable depuis la France métropolitaine vers le Monde entier (hors appels et SMS vers la France). Facturation à la minute, tarification en fonction de la destination (Détails et liste des pays p.12 à 16) + 0,15€ coût de connexion par appel, 0,15€/SMS sauf Europe 1 : 0,07€/SMS. Crédit de communication : voir page 7

NATURE DE L'OFFRE	PRÉPAYÉE SANS ENGAGEMENT
VALIDITÉ DE LA LIGNE	6 mois après la fin de validité de votre dernier rechargement.
REPORT DE CRÉDIT INTERNET	Durée de validité du crédit internet reportable avec une offre prépayée identique.
TARIFS DES APPELS DEPUIS LA FRANCE VERS LE MONDE ENTIER	Voir pages 12 à 16
OPTIONS INCLUSES	Accès gratuit et illimité au Répondeur Vocal en France métropolitaine pendant toute la durée de validité de la ligne. Présentation du Numéro et Double Appel (après s'être identifié), Consultation Conso. Option partage de connexion.
CONDITIONS DE RÉSILIATION	Aucune
RÉSEAUX / TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/4G/5G (sous réserve de disposer d'un mobile et d'une offre compatible).
SERVICE CLIENT FRANÇAIS 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE 1026 (Free service + call price)	- Ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h. - Depuis votre mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal. - Depuis un fixe : prix d'un appel local et temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR.

### OFFRES PRÉPAYÉES SANS ENGAGEMENT - VALABLES 30 JOURS

NOM DE L'OFFRE	GAMME ESSENTIELLE		
	MONTANT	CONTENU	VALIDITÉ
OFFRE PRÉPAYÉE ESSENTIELLE 1 GO	4,99€	2 heures d'appels, 300 SMS et 1 Go d'internet mobile.	30 jours

NOM DE L'OFFRE	GAMME ILLIMITÉE		
	MONTANT	CONTENU	VALIDITÉ
OFFRE PRÉPAYÉE ILLIMITÉE 10 GO	9,99€	Appels, SMS & MMS illimités en France métropolitaine et 10 Go d'internet mobile.	30 jours
OFFRE PRÉPAYÉE ILLIMITÉE 80 GO	14,99€	Appels, SMS & MMS illimités en France métropolitaine et 80 Go d'internet mobile.	30 jours
OFFRE PRÉPAYÉE ILLIMITÉE 140 GO COMPATIBLE 5G*	19,99€	Appels, SMS & MMS illimités en France métropolitaine et 140 Go d'internet mobile.	30 jours

NOM DE L'OFFRE	GAMME MONDE		
	MONTANT	CONTENU	VALIDITÉ
OFFRE PRÉPAYÉE MONDE	4,99€	4,99€ de crédit d'appels et de SMS vers le Monde entier. Plus de détails sur les différentes destinations p.12 à 16.	30 jours
OFFRE PRÉPAYÉE MONDE 10 GO	14,99€	14,99€ de crédit d'appels et de SMS vers le Monde entier et 10 Go d'internet mobile. Plus de détails sur les différentes destinations p.12 à 16.	30 jours

Les offres Monde vous permettent d'appeler et d'envoyer des SMS depuis la France métropolitaine vers le monde entier. Facturation à la minute et différente selon le pays + 0,15€/coût de connexion/appel, 0,15€/SMS sauf Europe 1 à 0,07€/SMS. Détails et liste des pays p.12 à 16.

Voir détails des offres ci-dessous

**Appels illimités** : limités à 2 heures maximum par appels et coupés au bout des 2h. Limités à 100 destinataires différents pendant la durée de validité de l'offre. Appels vers fixes et mobiles métropolitains (Hors numéros spéciaux dont les services de radiomessagerie et appels depuis boîtiers radio). **SMS/MMS illimités** : métropolitains et limités à 200 destinataires différents pendant la durée de validité de l'offre (hors SMS/MMS surtaxés, Chat et Wap). Offres soumises à conditions, valables en France métropolitaine, pour une durée de 30 jours à compter de leur activation. Offres réservées aux clients SFR La Carte déjà détenteurs d'une carte SIM SFR La Carte.

**Appels 2 heures** : limités à 2 heures maximum par appel et coupés au bout de 2h. Limités à 100 destinataires différents pendant la durée de validité de l'offre. Appels vers fixes et mobiles métropolitains (hors n° spéciaux et services).

**300 SMS** : métropolitains et limités à 200 destinataires différents pendant la durée de validité de l'offre (hors SMS surtaxés, Chat et Wap).

**Internet Mobile** en France métropolitaine et en UE/DOM pour SFR La Carte Welcome, accès internet bloqué au-delà du seuil autorisé. Durée de validité du crédit internet reportable avec une offre prépayée identique. **5G** : Réseau 5G, valable sous réserve de couverture mobile avec offre et terminal compatible 5G.

\* Réseau 5G 3,5 Ghz ou 2100 MHz disponible selon les communes des agglomérations couvertes. Détails de couverture sur <http://www.sfr.fr/couverture>. Pour un usage uniquement personnel et non lucratif. Détails en point de vente ou sur [sfr.fr](http://www.sfr.fr).

**Offres Prépayées monde** : Crédits de communications de 4,99€/14,99€ pour des appels vers fixes et mobiles vers le monde entier (hors n° surtaxés, spéciaux, services, boîtiers radio) et des SMS vers mobiles (hors appels et SMS vers la France) utilisable vers le monde entier (Etats-Unis, Canada, Sénégal, Chine, Brésil, Espagne...). Facturation à la minute et différente selon le pays + 0,15€/coût de connexion/appel, 0,15€/SMS sauf Europe 1 à 0,07€/SMS. Détails des destinations compatibles et des tarifs sur [sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou dans la brochure des tarifs en vigueur.

NOM DE LA GAMME	GAMME CLASSIQUE		
	MONTANT + BONUS***	CONTENU	VALIDITÉ
Recharge 5€	5€	Crédit de communication (appels, SMS, Internet ...) + Appels et SMS métropolitains illimités le soir et le week end (le soir à partir de 20h et jusqu'à 23h59 et tout le weekend à partir du vendredi soir 20h jusqu'au dimanche 23h59) <sup>(1)</sup> .	6 jours
Recharge 10€	10€		13 jours
Recharge 15€	15€		25 jours
Recharge 20€	20€		30 jours
Recharge 25€	25€ + 5€ offerts***		2 mois (60 jours)
Recharge 30€	30€ + 5€ offerts***		2 mois (60 jours)
Recharge 35€	35€ + 10€ offerts***		3 mois (90 jours)
Recharge 40€	40€ + 10€ offerts***		3 mois (90 jours)
Recharge 65€	65€ + 20€ offerts***		4 mois (120 jours)
Recharge 95€	95€ + 45€ offerts***		5 mois (150 jours)
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES	Toutes vos communications en France métropolitaine (appels, SMS, MMS, appels numéros spéciaux, Wap, navigation Internet), vers et depuis l'étranger (hors navigation internet et MMS) sont décomptées de votre crédit de communication (voir détails p.7). Vous bénéficiez en plus, et pendant toute la durée de validité de votre recharge Classique, d'appels illimités vers mobiles et fixes et de SMS illimités vers mobiles des opérateurs en France métropolitaine le soir (de 20h à minuit) et tout le weekend (du vendredi 20h au dimanche minuit) <sup>(1)</sup> . Tarifs en France métropolitaine et depuis l'Union Européenne et les DOM : 0,55€/min, 0,12€/SMS, 0,50€/session internet mobile dans la limite de 2 Mo puis 1€/Mo supplémentaire.		

Les recharges de la gamme classique sont disponibles uniquement dans certaines grandes enseignes.

## ■ Crédit de communication

**Crédit de communication :** Toutes vos communications sont décomptées de votre crédit de communication. Ce crédit de communication est crédité sur le compteur principal. Le compteur principal vous permet d'utiliser tous les usages SFR La Carte : communications en France métropolitaine et vers l'étranger (appels, SMS vers les mobiles, MMS, appels n° spéciaux, et services de radiomessagerie Wap, navigation Internet), depuis l'étranger (appels, SMS vers les mobiles, appels n° spéciaux et services de radiomessagerie). Un crédit de communication de 5€ (Appels, SMS et MMS hors numéros surtaxés vers et depuis la France et l'international, hors MMS émis depuis l'étranger et internet mobile depuis la France) est inclus dans votre carte SIM à l'activation de votre ligne. Il est valable 1 mois (30 jours) à compter de l'activation de votre ligne.

## ■ Report de crédit non consommé

**Crédit Internet :** Le crédit Internet (Go) des offres de la gamme illimitée n'est reportable qu'avec une offre de la gamme illimitée.

**Crédit Monde :** Le crédit d'appels et de SMS d'une offre Monde n'est reportable qu'avec une offre Monde.

En cas de changement pour une offre abonnement mobile SFR ou REDbySFR, le crédit non consommé sera perdu.

## ■ Appels vers l'étranger

Uniquement avec le crédit de communication des offres Monde, classiques et du kit Welcome.

Communications émises depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G/5G de SFR en France métropolitaine vers un n° fixe ou mobile d'un opérateur étranger. Facturation à la minute (sauf vers les DOM : facturation à la seconde dès la première seconde). Ces appels ont une tarification particulière selon la destination appelée (voir p.12 à 15).

## ■ Appels depuis l'Europe et les DOM

Disponible uniquement avec le crédit de communication des kits 3 en 1, kits Welcome et recharges classiques.

\*\*\* Appels, SMS et MMS (hors numéros surtaxés et SMS/MMS+) en France métropolitaine, et Internet Mobile.

<sup>(1)</sup> Appels et SMS illimités soir et weekend : Appels non surtaxés vers les mobiles et fixes (2 heures maximum par appel, coupé ensuite - limités à 100 destinataires différents par recharge) (N° spéciaux, N° courts, N° d'accès Web et Wap, appels depuis boîtiers radio et transferts de données GPRS) et SMS (hors SMS Chat, Chat Wap - limités à 200 destinataires différents par recharge) vers les mobiles en France métropolitaine de tous les opérateurs. Les appels et les SMS sont illimités le soir à partir de 20h et jusqu'à minuit et tout le weekend à partir du vendredi soir 20h jusqu'au dimanche minuit. **Avantage réservé aux clients SFR La Carte après activation de leur ligne au premier usage et leur identification, pour l'achat d'une recharge classique, valable pendant la durée de validité de la recharge classique choisie tant que le crédit de ladite recharge est supérieur à 0,10€.** Option disponible sous réserve d'activation au 963 (une seule activation de l'avantage valable pour tous les rechargements ultérieurs, appel gratuit depuis votre ligne SFR La Carte) et après réception de votre SMS de confirmation.

Internet Mobile : Débit jusqu'à 42 Mbits/s en 3G et jusqu'à 75 Mb/s (fréquence 800 MHz) ou 112,5 Mb/s (fréquence 900 ou 2600 MHz) en 4G avec équipement compatible : dans la limite des zones couvertes par les réseaux GSM/GPRS/3G/4G. **Crédit Internet valable en France métropolitaine et disponible avec un mobile ou tablette compatible.** Les surtaxes de téléchargements et services restent payantes et sont décomptées de votre compteur principal. Accès Internet bloqué au-delà du seuil autorisé. Durée de validité du crédit Internet reportable avec une recharge contenant du crédit Internet. Option partage de connexion : détails p.4.

## PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

Ces principes de tarification concernent, sauf indications différentes, les communications émises depuis la France métropolitaine.

### ■ Communications en France métropolitaine

Communications émises depuis la zone de couverture du réseau GSM/GPRS/3G/4G/5G de SFR vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

### ■ Appels normaux

Appels émis vers un téléphone fixe en France métropolitaine (numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 09 sauf numéros commençant par 0596, 0590, 0592, 0594 et 0262).

Appels émis vers tous les téléphones mobiles des opérateurs français métropolitains (Numéros commençant par 06 et 07 sauf numéros commençant par 0696, 0690, 0692, 0694, 0601 et 0606).

Appels émis vers les numéros à 10 chiffres commençant par 0800, 0805, 0809, 087X, 09X et vers les numéros à 4 chiffres commençant par 30 et 31.

**3949** : pôle emploi

### ■ Appels gratuits depuis la France métropolitaine

Numéros d'urgence : **112** (urgences), **115** (samu social), **15** (samu), **17** (police) et **18** (pompiers).

Autres numéros : **113** (drogue, tabac, alcool, info service), **116 000** (aide à la recherche des enfants disparus) et **119** (enfance maltraitée).

Le **123** : pour consulter à tout moment votre Répondeur.

Le **950** : pour consulter votre solde en temps réel.

Le **952** : pour recharger directement votre crédit de communication et consulter votre numéro de téléphone.

Le **963** : pour gérer votre formule, vos options en direct.

Le **933** : pour consulter votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

### ■ Appels vers les Numéros Spéciaux et Renseignements Téléphoniques

Ces appels ont une tarification particulière (voir le tableau p.21).

### ■ Communications vers et depuis les DOM\*

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

Appels vers le Service Client

**1023** : Service client en français

**1026** : Service client en anglais

Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel depuis une ligne SFR

### ■ Conditions générales de tarification

Les appels émis depuis la France métropolitaine, l'Union Européenne et les DOM sont facturés à la seconde dès la première seconde.

Les tarifs sont indiqués Toutes Taxes Comprises = TVA : 20%

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

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

### ■ SMS gratuits depuis la France métropolitaine

Le **950** : pour consulter votre solde en temps réel.

Le **952** : pour recharger directement votre crédit de communication.

### ■ Les modes de rechargement 7j/7 et 24h/24

#### Rechargement par carte bancaire au 952<sup>(1)</sup>

Appelez gratuitement le **952** depuis votre ligne SFR La Carte et choisissez l'offre qui vous convient.

Ou appelez le 0 811 900 952\*\* depuis un mobile et choisissez l'offre qui vous convient.

Vous devrez alors taper les numéros figurant sur votre carte bancaire, sa date d'expiration, ainsi que les 3 derniers chiffres imprimés au dos de votre carte, dans le pavé signature.

Pour recharger plus rapidement, vous pouvez enregistrer vos coordonnées de carte bancaire gratuitement et de façon sécurisée. Ce service est disponible sur [sfr.fr](http://sfr.fr) et au **952**. Le cryptogramme au dos de votre carte bancaire suffit à valider votre rechargement.

#### Rechargement par tickets électroniques

Une fois en possession de votre ticket :

- Appelez gratuitement le 952 depuis votre ligne SFR La Carte et composez le code à 10 chiffres inscrit sur votre coupon ou ticket électronique.
- Ou appelez le 0 811 900 952\* depuis un mobile et composez le code à 10 chiffres inscrit sur votre coupon ou ticket électronique.
- Ou saisissez un SMS avec le code à 10 chiffres et envoyez le gratuitement au 952.

#### Rechargement par carte bancaire sur [sfr.fr](http://sfr.fr)<sup>(1)</sup>

Vous pouvez recharger votre crédit de communication sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr) en vous rendant à l'adresse: [www.sfr.fr/espace-client/rechargement/accueil.html](http://www.sfr.fr/espace-client/rechargement/accueil.html). Munissez-vous simplement du numéro de téléphone de la ligne à recharger. Le paiement s'effectuera par carte bancaire de façon sécurisée.

- Choisissez parmi les offres Essentielle, Illimitées et Monde (détails page 5).

#### Rechargement par un proche

Votre proche, Client SFR ou non, dispose de plusieurs moyens pour recharger votre ligne SFR La Carte :

- en appelant le 0811 900 952\*.
- sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr) (coût d'une connexion Internet), en se rendant à l'adresse : [www.sfr.fr/espace-client/rechargement/accueil.html](http://www.sfr.fr/espace-client/rechargement/accueil.html)

Le paiement s'effectuera par carte bancaire<sup>(1)</sup> de façon sécurisée.

Si votre proche est client abonné mobile SFR il peut aussi :

- recharger votre ligne en étant débité du montant rechargé sur sa prochaine facture mobile SFR<sup>(2)</sup>. Il lui suffit dans ce cas de se connecter à son Espace Client sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr) (coût d'une connexion Internet) puis de sélectionner « recharger le crédit d'un proche ».

### ■ Service HELP<sup>(3)</sup>

- 5 SMS vous sont offerts par mois pour demander à un proche de vous appeler ou de recharger votre crédit de communication lorsque celui-ci est épuisé. Il suffit d'envoyer gratuitement un SMS au 4357 (HELP) indiquant le numéro de mobile de votre correspondant. Ce dernier recevra un SMS l'avertissant de votre demande et pourra recharger votre crédit de communication, en toute sécurité par Carte Bancaire en appelant le 0 811 900 952 (prix d'un appel métropolitain décompté du forfait au tarif en vigueur. Facturation à la seconde après une première minute indivisible pour les abonnés SFR, prix selon opérateurs pour les clients non SFR, voir conditions de rechargement dans le paragraphe "Rechargement par carte bancaire"), dans les distributeurs de billets agréés ou, s'il est client SFR, sur [sfr.fr](http://sfr.fr).

\* Depuis une ligne SFR : coût d'un appel depuis un mobile, 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 forfaits). Pour les clients non SFR: prix selon opérateurs.

(1) **Rechargement par CB** : la ligne SFR La Carte doit au préalable avoir été identifiée pour pouvoir bénéficier de ce service. Montant global maximal de rechargement de 75€/mois glissant (montant maximum par carte bancaire et par ligne rechargée) sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement. Une carte bancaire peut recharger 3 lignes SFR au maximum dans un délai de 1 mois. Pas plus de 2 cartes bancaires différentes acceptées dans un délai de 1 mois pour recharger une même ligne. Un numéro de « e-carte bleue » est considéré comme une carte bancaire à part entière.

(2) **Rechargement sur facture** : la ligne SFR La Carte doit au préalable avoir été identifiée pour pouvoir bénéficier de ce service. Service disponible pour tout abonné mobile SFR (hors clients SFR Business) n'ayant pas eu d'incident de paiement dans la limite de 65€ maximum et de 13 rechargements distincts. Montants maximums par ligne et par mois calendaire pour le client rechargé et l'abonné rechargeant.

(3) Service disponible en France métropolitaine dans la limite de 5 SMS par mois calendaire.

## DÉTAILS DE L'OFFRE

## ■ Les tarifs

TARIF DES APPELS	
Appel normal Tarif de base, appliqué 24h/24 et vers tous les opérateurs en France métropolitaine et depuis l'Union Européenne et les DOM. Tarif également appliqué aux appels vers le Service Client au <b>1023</b> (Service gratuit + prix d'un Appel).	0,55€/min (appels décomptés à la seconde dès la 1 <sup>re</sup> seconde)
Appels vers et depuis l'étranger Ces appels ont une tarification particulière (y compris les services de radiomessagerie).	Voir tableaux p.12 à 15
Appels vers les numéros spéciaux Ces appels ont une tarification particulière.	Voir tableau p.21
Appels vers les renseignements téléphoniques Ces appels ont une tarification particulière.	
Rappel du correspondant En France métropolitaine. (Depuis l'étranger, un appel national de la durée du rappel vous sera facturé en plus de l'appel international. Rappel possible si votre correspondant autorise la présentation de son numéro, hors numéros internationaux.)	Prix d'un appel normal

## TARIFS DES SMS ET MMS ENVOYÉS

SMS (160 CARACTÈRES PAR SMS)*		
Envoyés depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine	0,12€/SMS	
Envoyés depuis la France métropolitaine vers l'étranger	Détail p.17	
Envoyés depuis l'étranger	Détail p.17	
MMS <sup>(1)</sup>		
Envoyés depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine	MMS texte	0,15€/MMS <sup>(2)</sup>
	MMS photo	0,40€/MMS <sup>(2)</sup>
	MMS vidéo/son	
Envoyés depuis la France métropolitaine vers l'étranger	Détail p.17	
Envoyés depuis l'étranger	Détail p.17	

## TARIFS DES APPELS, SMS OU MMS REÇUS

APPELS	
Reçus en France métropolitaine	Gratuit
Reçus à l'étranger	Détail p.18
SMS	
Reçus en France métropolitaine ou à l'étranger	Gratuit
MMS	
MMS texte, photo, vidéo ou son reçu en France métropolitaine ou MMS texte reçu à l'étranger	Gratuit

## TARIF DE LA CONNEXION INTERNET DEPUIS VOTRE MOBILE EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

Connexion Internet Mobile	0,50€/session <sup>(3)</sup> dans la limite de 2 Mo puis 1€/Mo supplémentaire <sup>(4)</sup>
---------------------------	--

\* 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: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZÀÖÑ Û\$%&'()\*+,-./:;<=>?)

- 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).

(1) 1 MMS facturé par destinataire. 50 destinataires et 600 Ko maximum par envoi avec un mobile 3G compatible. 50 destinataires et 300 Ko maximum par envoi avec un autre mobile. Mobiles non compatibles MMS métropolitain : réception d'un SMS invitant à consulter le MMS sur le web. (2) Envoi d'un MMS vers un mobile ou vers une adresse e-mail. (3) Session continue limitée à 1h pour le surf wap. (4) Facturation par palier de 1 Ko au-delà du crédit de 2 Mo inclus.

## LES OPTIONS &amp; SERVICES SFR

## LES SERVICES MESSAGES ET CONTACTS

## ■ Les Options

LES OPTIONS GRATUITES	
Liste Ivoire Non affichage du numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi SMS ou d'un MMS.	Gratuit
Liste Rouge Non publication des coordonnées du client dans les annuaires (éditions imprimées et versions électroniques) et services de Renseignements téléphoniques.	Gratuit

## ■ Appels et Répondeur

Répondeur Vocal (123)	<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>
Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise).	Inclus
Double Appel	Inclus

# INTERNATIONAL

## COMMUNICATIONS VERS L'ÉTRANGER

### TARIFS VALABLES POUR LES RECHARGES CLASSIQUES, LES KITS 3 EN 1, KIT WEB ET KIT BOUTIQUES

ZONE EUROPE 1 <sup>(*)</sup>	0,225€/min
ZONES DOM <sup>(*)</sup> , EUROPE 2, EUROPE 3, AMERIQUE DU NORD, ALGERIE, MAROC, TUNISIE	0,75€/min
RESTE DU MONDE	1,55€/min

Facturation à la minute. Pour les appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde. Appels émis décomptés de votre crédit de communication. Détail des zones p.16. <sup>(\*)</sup> Depuis la France, certains numéros spéciaux des opérateurs étrangers des zones Europe 1 et DOM sont ouverts, et ceux en dehors des zones Europe 1 et DOM sont indisponibles. La tarification des appels émis depuis la France vers des numéros spéciaux ouverts est de 0,225€/min (TTC) vers la Zone Europe 1 et 0,75€/min (TTC) vers la Zone DOM pour les clients SFR La Carte (facturation à la minute. Pour les appels vers les DOM, facturation à la seconde dès la première seconde)

### TARIFS VALABLES POUR LES OFFRES PRÉPAYÉES MONDE, LES KITS WELCOME ET SFR TRAVEL

Cout de connexion/appel : 0,15€/appel. Prix du SMS : 0,15€/SMS sauf vers zone Europe 1 0,07€/SMS

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
ABKHAZIE	0,25
AFGHANISTAN	0,25
AFRIQUE DU SUD	0,3
ALASKA	0,2
ALBANIE	0,39
ALGÉRIE	0,66
ALLEMAGNE	0,2
ANDORRE	0,2
ANGLETERRE	0,2
ANGOLA	0,2
ANGUILLA	0,3
ANTARCTIQUE	1,55
ANTIGUA ET BARBUDA	0,25
ANTILLES NÉERLANDAISES	0,25
ARABIE SAOUDITE	0,35
ARGENTINE	0,2
ARMÉNIE	0,25
ARUBA	0,2
ASCENSION	2
AUSTRALIE	0,2
AUTRICHE	0,2
AZERBAÏDJAN	0,3
BAHAMAS	0,2
BAHRÉÏN	0,15
BANGLADESH	0,1

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
BARBADE	0,2
BELGIQUE	0,2
BELIZE	0,25
BÉNIN	0,3
BERMUDES	0,15
BHOUTAN	0,15
BIÉLORUSSIE	0,4
BIRMANIE	0,25
BOLIVIE	0,2
BOSNIE-HERZÉGOVINE	0,3
BOTSWANA	0,25
BRÉSIL	0,15
BRUNÉI DARUSSALAM	0,15
BULGARIE	0,2
BURKINA FASO	0,35
BURUNDI	0,5
CAMBODGE	0,1
CAMEROUN	0,3
CANADA	0,1
CANARIES	0,2
CAP VERT	0,3
CHILI	0,7
CHINE	0,15
CHYPRE	0,2
COLOMBIE	0,2

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
COMORES	0,5
CORÉE DU NORD	0,7
CORÉE	0,1
CORFOU	0,2
COSTA RICA	0,1
CÔTE D'IVOIRE	0,3
CRÈTE	0,2
CROATIE	0,2
CUBA	0,7
DANEMARK	0,2
DIEGO GARCIA	1,55
DJIBOUTI	0,35
DOMINIQUE	0,25
ECOSSE	0,2
ÉGYPTE	0,15
EL SALVADOR	0,2
EMIRATS ARABES UNIS	0,2
EQUATEUR	0,2
ERYTHRÉE	0,25
ESPAGNE	0,2
ESTONIE	0,2
ETATS-UNIS (USA)	0,1
ETHIOPIE	0,3
FIDJI	0,3
FINLANDE	0,2
GABON	0,45
GAMBIE	0,5
GÉORGIE	0,3
GHANA	0,25
GIBRALTAR	0,2
GRÈCE	0,2
GRENADE	0,25
GROENLAND	0,25
GUADELOUPE	0,3
GUAM	0,1
GUATEMALA	0,2
GUERNESEY	0,2
GUINÉE	0,45
GUINÉE BISSAU	0,7

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
GUINÉE ÉQUATORIALE	0,45
GUYANA	0,3
GUYANE FRANÇAISE	0,3
HAÏTI	0,35
HAWAÏ	0,2
HONDURAS	0,2
HONG-KONG	0,1
HONGRIE	0,2
ÎLES CAÏMANS	0,2
ILES COOK	1,55
ILE DE PÂQUES	1,3
ILE DE RHODES	0,2
ILES FÉROES	0,2
ÎLES MALOUINES	2
ILES MARIANNES DU NORD	0,3
ILES MARSHALL	0,4
ILE NORFOLK	1,55
ILES SAINTES	0,3
ILES SALOMON	2
ILES VIERGES BRITANNIQUES	0,75
ILES VIERGES DES ÉTATS-UNIS	0,75
INDE	0,1
INDONÉSIE	0,15
IRAN	0,2
IRAK	0,2
IRLANDE DU NORD	0,2
ISLANDE	0,2
ISRAËL	0,2
ITALIE	0,2
JAMAÏQUE	0,25
JAPON	0,1
JERSEY	0,2
JORDANIE	0,2
KAZAKHSTAN	0,45
KENYA	0,2
KIRGHIZISTAN	0,45
KIRIBATI	2
KOSOVO	0,42
KOWEÏT	0,1

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
LA DÉsirABLE	0,3
LA RÉUNION	0,3
LAOS	0,1
LESOTHO	0,5
LETTONIE	0,2
LIBAN	0,2
LIBÉRIA	0,6
LIBYE	0,35
LIECHTENSTEIN	0,2
LITUANIE	0,2
LUXEMBOURG	0,2
MACAO RÉGION ADMINISTRATIVE SPÉCIALE DE CHINE	0,1
MACÉDOINE	0,35
MADAGASCAR	0,6
MADÈRE	0,2
MALAISIE	0,1
MALAWI	0,45
MALDIVES	1,5
MALI	0,3
MALTE	0,2
MARIE GALANTE	0,3
MAROC	0,33
MARTINIQUE	0,3
MAURICE	0,25
MAURITANIE	0,6
MAYOTTE	0,3
MEXIQUE	0,1
MICRONÉSIE	0,75
MOLDAVIE	0,3
MONACO	0,2
MONGOLIE	0,1
MONTÉNÉGR0	0,65
MONTserrat (ÎLE DE)	0,3
MOZAMBIQUE	0,3
NAMIBIE	0,2
NAURU	1,55
NÉPAL	0,2
NICARAGUA	0,25
NIGER	0,3

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
NIGÉRIA	0,35
NIUÉ	2
NORVÈGE	0,2
NOUVELLE-CALÉDONIE	0,25
NOUVELLE-ZÉLANDE	0,25
OMAN	0,3
OUGANDA	0,35
OUZBÉKISTAN	0,15
PAKISTAN	0,1
PALAU	0,25
PANAMA	0,2
PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE	2
PARAGUAY	0,2
PAYS-BAS	0,2
PAYS DE GALLES	0,2
PÉROU	0,3
PHILIPPINES	0,15
POLOGNE	0,2
POLYNÉSIE FRANÇAISE	0,35
PORTUGAL	0,2
PUERTO RICO	0,2
QATAR	0,2
RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE	0,45
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO	0,47
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE	0,1
RÉPUBLIQUE DU CONGO	0,47
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	0,2
ROUMANIE	0,2
RUSSIE	0,5
RWANDA	0,3
SAINT-BARTHÉLEMY	0,3
SAINT-CHRISTOPHE-ET-NIÈVÈS (SAINT-KITTS-ET-NEVIS)	0,3
SAINTE-HÉLÈNE	1,55
SAINTE-LUCIE	0,25
SAINT-MARIN	0,2
SAINT-MARTIN (Antilles Françaises)	0,3
ST-PIERRE-ET-MIQUELON	0,3
SAINT-VINCENT-ET-LES-GRENADINES	0,25
SAMOA AMÉRICAINES	0,85

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
SAMOA OCCIDENTALES	1,55
SAO TOMÉ-ET-PRINCIPE	1,3
SARDAIGNE	0,2
SATELLITES	8
SÉNÉGAL	0,3
SERBIE	0,3
SEYCHELLES	0,75
SICILE	0,2
SIERRA-LEONE	0,45
SINGAPOUR	0,1
SLOVAQUIE	0,2
SLOVÉNIE	0,2
SOMALIE	0,45
SOUDAN	0,35
SOUDAN DU SUD	0,44
SRI LANKA	0,2
SRPSKA	0,3
SUÈDE	0,2
SUISSE	0,2
SURINAM	0,2
SWAZILAND	0,2
SYRIE	0,35
TADJIKISTAN	0,4
TÂIWAN	0,1
TANZANIE	0,3
TCHAD	0,55
TERRITOIRE PALESTINIEN OCCUPÉ	0,25
THAÏLANDE	0,1
TIMOR ORIENTAL	0,3
TOGO	0,3
TOKELAU	1,55
TONGA	1,18
TRINITÉ-ET-TOBAGO	0,25
TUNISIE	0,58
TURKMÉNISTAN	0,2
TURKS ET CAÏCOS	0,25
TURQUIE	0,15
TUVALU	1,55
UKRAINE	0,25

PAYS	Prix/min Mobile - Fixe
URUGUAY	0,2
VANUATU	1,55
VATICAN	0,2
VENEZUELA	0,2
VIETNAM	0,1
WALLIS ET FUTUNA	1,5
YÉMEN	0,2
ZAMBIE	0,45
ZIMBABWE	0,4





**SFR VOYAGE – COMMUNIQUER DEPUIS L'ÉTRANGER**  
(Clients SFR La Carte Classique)

**■ Tarifs des appels émis et reçus depuis l'étranger**

**• Les appels depuis l'Union Européenne et les DOM**

Vos appels depuis l'Union Européenne (hors France métropolitaine) et les DOM vers la France métropolitaine, l'Union Européenne et les DOM, sont décomptés de votre crédit au tarif national. Les communications reçues sont gratuites depuis l'Union Européenne et les DOM.

**• Les appels depuis les autres destinations à l'étranger**

APPELS ÉMIS DEPUIS \ VERS	FRANCE MÉTROPOLITAINE ET UE/DOM	ANDORRE	SUISSE	USA	AFRIQUE	EUROPE DE L'EST	MOYEN-ORIENT	AMÉRIQUES	ASIE/ OCÉANIE	RESTE DU MONDE	TUNISIE	SATELLITES
ANDORRE		1€										
SUISSE		1€		1,18€	1,20€	1,80€						
USA			1,18€					2,20€				
AFRIQUE		1,20€										
EUROPE DE L'EST			1,80€							3€		
MOYEN-ORIENT											6€	6€
AMÉRIQUES					2,20€							
ASIE/ OCÉANIE												
RESTE DU MONDE										3€		
TUNISIE											6€	
SATELLITES												6€

APPELS REÇUS					
ANDORRE	0,40€	EUROPE DE L'EST	1,32€	RESTE DU MONDE	1,98€
SUISSE	0,40€	MOYEN-ORIENT		TUNISIE	3,96€
USA	0,73€	AMÉRIQUES		SATELLITES	3,96€
AFRIQUE	1,19€	ASIE/ OCÉANIE			

**■ Tarifs des SMS émis et reçus depuis l'étranger**

**• SMS depuis l'Union Européenne et les DOM**

Vos SMS émis depuis l'Union Européenne (hors France métropolitaine) et les DOM vers la France métropolitaine, l'Union Européenne et les DOM, sont décomptés de votre crédit au tarif national. Les SMS reçus sont gratuits depuis l'Union Européenne et les DOM.

**• SMS depuis les autres destinations à l'étranger**

SMS ÉMIS	
Andorre, Suisse, Europe de l'Est, USA, Amériques, Asie/ Océanie, Afrique, Moyen-Orient, Reste du Monde, Satellites	0,50€/SMS
Tunisie	1,20€/SMS
SMS REÇUS Gratuit	

**L'option SFR Voyage – Communiquer depuis l'étranger est disponible depuis les pays et les destinations suivants**

(Clients SFR La Carte Classique)

**Union Européenne/ DOM :** Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre (hors Chypre du nord), Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey (Ile de), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Man (Ile), Malte, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Rhodes (Iles de), Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

**DOM :** Guadeloupe, Guyane française, La Désirade, Marie Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes (Iles), St Barthélemy, St Martin (Antilles françaises), St Pierre et Miquelon

**Suisse**

**Andorre**

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

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

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

**Asie/ Océanie :** Australie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Singapour, Tasmanie, Thaïlande

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

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

**Tunisie**

**Reste du monde :** Afghanistan, Anguilla, Antigua et Barbuda, Argentine, Arménie, Aruba, Azerbaïdjan, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Biélorussie, Birmanie, Bolivie, Bosnie Herzégovine, Burkina Faso, Caïmans (Iles), Cambodge, Cap Vert, Colombie, Comores, Corée du Sud, Cuba, Dominique (Ile de la), Égypte, Émirats Arabes Unis, Gabon, Gambie, Géorgie, Grenade, Groenland, Guinée Équatoriale, Guinée, Guyana, Haïti, Honduras, Îles Vierges Britanniques, Irak, Iran, Jamaïque (Ile de la), Jordanie, Kazakhstan, Kirghizistan, Kosovo, Koweït, Liban, Macao, Malaisie, Maldives (Iles), Mali, Maurice (Ile), Mauritanie, Monténégro, Népal, Nicaragua, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Ouzbékistan, Palestine, Panama, Paraguay, Philippines, Polynésie Française, République Démocratique du Congo, Saint Kitts & Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Serbie, Soudan, Sri Lanka, Suriname, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Tchad, Togo, Turks et Caïcos, Uruguay, Vietnam

**Satellites**

Les numéros spéciaux émis de l'étranger vous seront facturés selon la tarification de la zone d'émission. L'accès aux services SFR par numéros courts (123, 963, 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel)) 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 Voyage – Communiquer depuis l'étranger 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.

**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 A Õ Ñ Ü ß z 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 á ö ñ ú ä å 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 @ € \$ % & ' ( ) \* + , ; : < = > ? | € Æ œ ß È ! " # \$ % & ' ( ) \* + , ; : < = > ? | €

- 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).

## LES SERVICES SFR PONCTUELS

### ME DIVERTIR

SFR TAXI	TAXI soit le 8294
<b>FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS SFR ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT :</b>	
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	Gratuit
Remplacement de Carte SIM ou de création de QR code eSIM	5€ eSIM incompatible
Déblocage de Carte SIM	5€
• Au 963 (appel gratuit)	
• Sur le site sfr.fr (coût d'une connexion Internet)	Gratuit
• Au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel)	3€ via un conseiller clientèle ou Gratuit Via le serveur vocal (choix 2)

## MODALITÉS DE FACTURATION ET RÈGLEMENT

### FACTURATION DES SERVICES PONCTUELS SFR ET OCCASIONNELS À LA DEMANDE DU CLIENT :

Demande de changement de titulaire	Gratuit
Demande de portabilité du numéro	Gratuit

## ■ NUMÉROS SPÉCIAUX (services à valeur ajoutée, renseignements téléphoniques)\* et services de radiomessagerie

Valable uniquement pour les détenteurs d'un Kit 3 en 1, kit web, kit boutiques ou des recharges classiques.

		SFR LA CARTE
Numéro de radio messagerie	060420 à 39 / 060600 à 10 060615 à 16 060619 060620 à 39 / 065600 à 59 065690 à 99 / 065705 à 09 065711 à 39 / 065760 à 89 065740 / 065750 060614 / 065791 065799 / 064165 064996 / 064994 064997	2€ TTC/min : Facturation de la première minute indivisible, puis par palier de 20 secondes
	ANNUAIRE	222 2,99€ l'accès
HOROSCOPE	6452 2,99€ l'accès	
MÉTÉO	6383 2,99€ l'accès	
PROGRAMME TV	8723 2,99€ l'accès	
HORLOGE PARLANTE	4676 1,99€ l'accès	
PRONOS TURF	8873 2,99€/appel	
PERSO RÉPONDEUR CLASSIC	8002 1,99€/appel	
ACTU MUSIQUE	6874 2,99€/appel	
ACTU	2288 2,99€/appel	
BOURSE	2687 2,99€/appel	

### ■ Services à valeur ajoutée

A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015, la tarification des numéros des services à valeur ajoutée (SVA), c'est-à-dire tous les numéros commençant par 08 et les numéros courts de la forme 3BPQ, évolue vers un nouveau tarif dit « C+S » qui différencie :

- le coût de la communication C qui sera soit gratuit, soit inclus dans votre offre, soit facturé au prix d'un appel métropolitain en fonction de l'offre fixe ou mobile souscrite,
  - et le coût du service S défini par le fournisseur du service.
- Cette tarification S du service est déclinée en 2 catégories :
- des tarifs à l'appel qui seront facturés à un prix fixe quelle que soit la durée réelle de la communication,
  - des tarifs à la minute qui seront facturés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

Pour connaître le prix du service, rendez-vous sur [www.infosva.org](http://www.infosva.org)

NUMÉROS COMMENÇANT PAR	COÛT DE LA COMMUNICATION C	COÛT DU SERVICE S
0800 à 0805 30BQ et 31BQ	Gratuit	Gratuit
0806 à 0809	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Gratuit
081, 082, 089	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service) 081 : 0,06€/min ou 0,15€/appel 082 : 0,20€/min ou 0,50€/appel 089 : 0,80€/min ou 3,00€/appel
3BPQ (B>2)	Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service
10xy	Gratuit ou Prix d'un appel métropolitain facturé selon offre souscrite (inclus dans les offres avec appels illimités)	Payant selon tarif choisi par le fournisseur de service (cout maximum du service) 0,80€/min ou 3€/appel

\* Liste des numéros disponible sur le site [www.appel118.fret](http://www.appel118.fret).  
En cas de bénéfices particuliers (appels illimités sur créneaux horaires,...) ces bénéfices ne sont pas pris en compte pour les numéros spéciaux et renseignements.  
(1) Pour le 3244 : Pour les clients SFR La Carte, appel facturé au prix d'un appel normal, à la seconde dès la première seconde.

# INFORMATION SANTÉ

## RECOMMANDATIONS D'USAGE – RÈGLES DE SÉCURITÉ

### INFORMATION SANTÉ

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) votre téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).
- A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par votre téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.
- La brochure "Mon mobile, Ma santé" de la Fédération Française des Telecom est disponible sur le site [www.fttelecoms.org/](http://www.fttelecoms.org/)

### RECOMMANDATIONS D'USAGE

- Ces recommandations permettent de limiter votre exposition aux ondes radio.  
Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques hors situation de conduite (cf. règles de sécurité ci-après). Vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le mobile de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles.  
  
Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre.  
Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité.  
  
Votre téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce

qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.  
C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

- Inciter vos enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile.  
  
Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.
- Utiliser les SMS  
  
Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

### RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
  - Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.
  - Ne pas utiliser un téléphone mobile en conduisant.  
  
Utiliser un téléphone mobile en conduisant, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).
  - Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...).
  - Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre votre équipement chaque fois que cela vous est demandé.
  - Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.
- Pour en savoir plus :**  
[www.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.gouv.fr)  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)  
[www.mobile-et-radiofréquences.com](http://www.mobile-et-radiofréquences.com)  
[www.who.int/fr](http://www.who.int/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) 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](http://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](http://sfr.fr), rubrique "Annuaire Universel" (prix d'une connexion internet) ou par téléphone au 1023 (Service gratuit + prix d'un Appel) (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal) ;
- Sur le site [sfr.fr](http://sfr.fr) dans "Gérer mon Compte" (prix d'une connexion) ou en appelant le 922 (appel gratuit) pour souscrire directement et gérer vos options.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir dans quelles conditions la Société Française de Radiotéléphonie, ci-après "SFR", fournit les services de radiotéléphonie publique numérique par carte prépayée, ci-après les "Services". Ces conditions sont complétées par les tarifs des offres SFR La Carte, du récapitulatif contractuel et par les éventuelles conditions particulières rattachées à des offres spécifiques, avec lesquels elles forment un tout indivisible.

### Article 1 – Description des Services

La carte prépayée, ci-après "SFR La Carte" est une carte SIM (identification) à microprocesseur à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par SFR. Selon l'offre souscrite, elle peut comprendre un crédit de communication initial. La présence de ce crédit et les modalités de ce dernier sont alors indiquées dans la documentation commerciale établie par SFR. Le Client peut utiliser de la monnaie électronique pour payer des biens ou services à l'occasion d'une commande dématérialisée (par exemple par SMS ou sur une page web) qu'il aura effectuée auprès de marchands qui l'acceptent. Ce moyen de paiement est alors proposé par des émetteurs de monnaie électronique partenaires de SFR. Son utilisation est soumise à l'acceptation, auprès de chaque partenaire, des conditions d'utilisation de la monnaie électronique et d'exécution des opérations de paiement pour le compte du Client. Le Client accepte expressément que son crédit de communication soit débité du montant de monnaie électronique collectée par SFR en tant que distributeur de monnaie électronique pour le compte de ses partenaires. Cette Carte SFR est valable durant 6 mois à compter de la fin de la durée de validité du dernier crédit de communication. Au-delà de ce délai, l'accès aux Services sera résilié sans préavis. Le Client ne pourra donc, en particulier, ni émettre ni recevoir d'appels, ni consulter son répondeur. Sous réserve du délai précité, elle permet notamment au Client de recevoir, et d'émettre des appels nationaux et internationaux dans la zone de couverture

du réseau de SFR. Elle permet également de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans les tarifs des offres SFR La Carte. Par ailleurs, le Client peut se connecter, dans les conditions figurant dans les tarifs des offres SFR La Carte au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique GSM fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après "Opérateurs Tiers") avec lesquels SFR a des accords d'itinérance. Conformément à une demande ministérielle, le Client s'engage à communiquer son identité au moment de l'achat de sa Carte en remplissant le formulaire d'identification

Si ces formalités n'ont pas été effectuées au moment de l'achat de sa Carte, notamment en cas d'achat sur le site Internet de vente en ligne SFR, le Client s'engage à envoyer le formulaire d'identification de l'acheteur dûment complété dans les 15 jours à compter de l'activation de sa ligne. A défaut, SFR suspend le Service sous 15 jours. Le Client s'engage à prévenir SFR de tout changement d'adresse dans un délai maximum de une semaine. A défaut, le Client ne pourra s'en prévaloir auprès de SFR, pour quelque cause que ce soit.

### Article 2 – Conditions financières

#### Rechargement

SFR La Carte peut faire l'objet d'un rechargement, ci-après "l'offre", notamment en composant depuis son mobile le numéro d'un serveur vocal, dans la limite d'un rechargement par appel. Le numéro du serveur précité ainsi que les heures d'ouverture de ce service sont indiqués dans la documentation commerciale établie par SFR. Le paiement du rechargement peut notamment s'opérer :

- soit par carte bancaire émise en France, après communication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration au serveur de rechargement,
- soit par achat d'un coupon ou ticket de rechargement. Le rechargement par carte bancaire est plafonné à un montant maximum par mois, par numéro d'appel SFR et/ou par carte bancaire. Ce plafond est indiqué dans la documentation commerciale établie par SFR. La durée d'utilisation d'un nouveau rechargement ne s'ajoute pas à celle du rechargement précédent.

Lorsque le paiement s'effectue par carte bancaire, en cas de contestations répétées

des ordres de PAYER, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

### Article 3 – Conditions d'utilisation SFR La Carte

SFR La Carte est utilisable sur le réseau de SFR avec un équipement mobile compatible. Elle doit être mise en service selon les modalités prévues dans la documentation fournie avec le kit d'accès La Carte, et utilisée aux périodes prévues à l'article 1. SFR La Carte doit être utilisée conformément à l'usage qui lui est destiné et aux textes et lois en vigueur. La carte SIM reste la propriété exclusive et insaisissable de SFR qui peut la remplacer soit à son initiative, pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à la demande du Client. La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de SFR moyennant une contrepartie notamment financière. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, ou par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunications. Notamment elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception. Tout usage de la carte SIM frauduleux ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraîne la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur demande du Client

**Le Client identifié est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, dont il s'interdit toute duplication, ainsi que de l'utilisation des Services et plus généralement de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.**

### Article 4 – Obligations de SFR

Pour les offres SFR la Carte, SFR s'engage à satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes de

radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

SFR s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service. Pour les services autres que ceux détaillés ci-dessous, l'Opérateur ne s'engage pas sur un niveau minimal de qualité de service.

#### 4.1 Disponibilité du réseau SFR et rétablissement de service

SFR s'engage, à l'égard de ses Clients, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile). Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du réseau SFR supérieure ou égale à 10% (soit en durée cumulée, soit plus de 48h consécutives) sur un mois calendaire, SFR s'engage à attribuer au Client ayant été affecté par cette non-disponibilité (selon sa localisation géographique et les moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau SFR) des compensations soit financières (attribution d'avoirs au prorata de la durée d'indisponibilité), soit en usages (internet/minutes d'appels/SMS/ services...).

La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal à 5 chiffres, ainsi que la durée pendant laquelle le Client n'a pu avoir accès au réseau SFR. Cette demande sera traitée par SFR dans le mois qui suit sa réception. La nondisponibilité de l'accès au réseau SFR se traduit par l'absence d'indice de réception du réseau SFR sur le téléphone mobile, alors même que le Client se situe dans une zone couverte, et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour de la probabilité du client n'ouvre pas droit à compensation et n'engage pas la responsabilité de SFR. SFR s'engage à rétablir l'accès au Service dans un délai moyen de 48 heures lorsque celui-ci est interrompu, sauf en cas de force majeure.

#### 4.2. Réseau mobile

Le réseau de SFR est un réseau 3G/4G/4G+ et 5G. Le réseau 5G est accessible dans le cadre d'offres compatibles 5G et sous réserve de couverture 5G et d'utilisation d'un terminal

compatible. Son déploiement est progressif. Le réseau 4G/4G+/5G étant actuellement en cours de déploiement, le Client reconnaît que les conditions d'accès et d'usage des services puissent ne pas être optimales à tout moment. L'accès au réseau de SFR se fait en France exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR. Le réseau étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par SFR est une Bande Passante de référence en réception d'informations. Elle peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Il ne s'agit donc pas de débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SFR pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits.

L'utilisation d'un VPN est susceptible de perturber la localisation des Clients lors de leurs appels d'urgences en WIFI. Le VPN doit être désactivé avant d'effectuer ce type d'appel afin d'être orienté vers le bon centre de secours.

En cas de difficultés d'acheminement des appels d'urgence vers les numéros nationaux de services d'urgence (15,17,18...), SFR recommande de composer le 112 à la place des numéros nationaux d'urgence.

Afin d'élargir l'accès à la téléphonie mobile au plus grand nombre, les opérateurs de téléphonie mobile métropolitains se sont réunis afin de permettre à chacun d'émettre et de recevoir des appels dans certaines zones de France métropolitaine, dites zones blanches. Les services accessibles essentiellement limités aux communications voix et aux SMS depuis ces zones le seront soit à partir du réseau de SFR, soit à partir du réseau d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile.

#### 4.3 Informations relatives aux conditions de service en itinérance dans l'union Européenne/ DOM

Les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même Etat Membre. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée.

La qualité de service sur le réseau de SFR ne

sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents).

Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'utilisateur se trouve,
- le nombre de clients connectés à un même instant.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau.

En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivré et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1023.

Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

#### Article 5 - Obligations du client

Le Client s'engage à utiliser l'offre qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication. La carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition. La carte SIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le

Client en informe immédiatement SFR par téléphone et sa ligne est mise hors service dès réception de l'appel. En cas d'utilisation d'un équipement déclaré volé, SFR se réserve le droit de procéder au blocage dudit équipement. En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SFR et à lui adresser une mise à jour de ces dernières. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. SFR informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services. Le Client est informé que les offres TV SFR doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite. Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les oeuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Si le Client est une personne physique agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses

propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer. L'accès au réseau mobile de SFR suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés. Le Client est informé que sa connexion peut être interrompue automatiquement en cas d'inactivité. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment : créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...) pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. SFR se réserve donc la possibilité de suspendre et/ou de résilier, l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits En application de la réglementation européenne, les usages (appels, SMS, MMS et l'internet mobile) de certaines recharges seront utilisables depuis l'Union Européenne et les DOM vers ces mêmes destinations, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en France métropolitaine selon les conditions décrites pour chaque recharge.

#### Article 6 - Suspension - Interruption de Services

L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit par SFR, et cette suspension peut entraîner la perte du service, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de l'achat de son offre SFR,
- décès du Client - l'annulation du numéro d'appel s'opère dès que SFR en a eu connaissance, sauf si les ayants droit désirent le reprendre,
- fraude ou tentative de fraude du Client, notamment dans le cadre du

rechargement, ou visant à créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ ou détourner des communications ; détourner la finalité ou dégrader le Service; diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée...

- non respect, dans le cadre d'une offre comportant des Textos illimités, d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 200 destinataires par recharge si l'offre se présente sous forme d'une recharge, ou par mois, si le client bénéficie d'une offre mensuelle.
- non respect dans le cadre d'une offre comportant des appels illimités d'un usage strictement privé et interpersonnel dans la limite de 100 destinataires par recharge.
- non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations telles que visées à l'article 5 des présentes conditions. Cette suspension pourra être suivie de la résiliation du contrat au terme d'un délai d'un (1) mois, après que SFR ait avisé le Client, et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.

## Article 7 – Portabilité du numéro

7.1 Le Client peut demander la portabilité de son numéro. Celle-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro.

Lors de sa souscription, le Client doit transmettre à SFR le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'Identité Opérateur (RIO) et doit mandater SFR afin de résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur le cas échéant.

7.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-42-1, dans le cadre d'une portabilité suite à un changement de fournisseur, l'Opérateur indemnise le Client dans les cas suivants :

- 1° en cas de retard de portabilité du numéro, l'indemnité offerte au Client ne peut être inférieure par jour de retard, au cinquième du prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par l'Opérateur.

2° en cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours.

7.3 Conformément à l'article L44-4 du Code des Postes et Télécommunications, le Client effectuant un changement d'opérateur pourra demander le remboursement du crédit restant.

## Article 8 – Données à caractère personnel (« DCP »)

### 8.1 Lois applicables

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel (« DCP ») en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

### 8.2 Contact

Le responsable du traitement des DCP est SFR S.A., dont le siège est sis 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPD – 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris.

### 8.3 Nature des données

Les DCP sont collectées par SFR dans le cadre de la souscription et de l'utilisation des Services par le Client.

### 8.4 Finalités

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, ainsi que le paiement sur facture de services de tiers, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la cession de créances et les procédures de recouvrement pour le compte de SFR ou de tiers, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services de SFR, ou analogues, ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation

de la base clients, l'organisation de jeux-concours, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages (dont les programmes TV visualisés le cas échéant), la communication avec le Client à propos des offres et services de SFR ou analogues (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique ( le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le déploiement, l'exploitation et la sécurisation du réseau, l'administration et la gestion du réseau et des Services, le respect par SFR de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par SFR. Les DCP du Client pourront être transmis à des partenaires de SFR à des fins d'identification et d'authentification du Client ou de lutte contre la fraude sous la responsabilité de ceux-ci.

### 8.5 Durées de conservation

Les DCP sont conservées pour la durée de la fourniture des Services et/ou pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

### 8.6 Destinataires

Les DCP pourront être traitées par le personnel habilité du Groupe, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de SFR. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, conformément à la Réglementation, préalablement soit fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit signé des « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de SFR. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre SFR et le Client.

### 8.7 Prospection

SFR pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. SFR se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous

les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

### 8.8 Données de géolocalisation

Dans le cadre des services géo-localisés proposés grâce à son réseau, SFR peut être amenée à communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

### 8.9 Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SFR à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

### 8.10 Droits des personnes

A tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de SFR) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client SFR - données personnelles - TSA 10101-69947 Lyon Cedex 20. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.
- par voie électronique, via son espace-client. Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire







# VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

## NUMEROS UTILES

- 950 : suivi de vos consommations**
- 952 : rechargement / renouvellement d'offre**
- 963 : informations sur votre offre**

## VOTRE SITE INTERNET SFR.FR

### **Rubrique Espace Client**

Suivez vos consommations, gérez votre offre, changez de mobile ou d'équipement.

[www.sfr.fr/mon-espace-client/](http://www.sfr.fr/mon-espace-client/)

### **Assistance**

Trouvez les réponses à vos questions parmi plus de 500 FAQ rédigées par SFR.

[www.assistance.sfr.fr](http://www.assistance.sfr.fr)

### **Communauté SFR**

Échangez avec la communauté d'entraide, consultez les réponses déjà apportées et les réponses certifiées par SFR. [www.la-communaute.sfr.fr](http://www.la-communaute.sfr.fr)

### **Authentification**

Authentifiez sous 30 jours pour continuer à bénéficier de vos services

<https://espace-client.sfr.fr/fia/accueil>

## VOTRE SERVICE CLIENT MOBILE

1023

Service gratuit  
+ prix appel

(appel gratuit depuis un poste fixe, prix d'un appel local depuis un mobile)

- Pour toute question sur votre offre, vos options ou votre facture, le **Service Client Commercial** est disponible du **lundi au samedi de 8 heures à 20 heures.**

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)

7, square Max Hymans 75015 Paris.

**P-SE-0000001572** - SFR - 16 rue du général A. de Boissieu 75015 Paris

S.A. au capital de 3 423 265 720€ - RCS Paris 343 059 564

Numéro de TVA intracommunautaire FR 94 495 028 987

604517