



851109

SFR S.A. au capital de 3 423 265 598,40€ - Siège social : 42, avenue de Friedland - 75008 PARIS RCS PARIS 343 059 564
Crédits Photos : Gettyimages - GUIDE FIX NB4 - Septembre 2012 - **Informations à jour au 25/09/2012.**



sfr.fr

Carrément vous.

LA BOX DE SFR S'INSTALLE CHEZ VOUS

Pour votre première rencontre avec la box de SFR, nous vous invitons à découvrir tout l'univers qui s'offre à vous, à travers ce guide pratique. Voici votre CD Rom de connexion. Insérez-le dans votre ordinateur et suivez le guide ! Bonne installation et bonne lecture.





INSTALLEZ VOTRE BOX

//
Vous garantir
la facilité
d'installation
//



Une Installation ultra-simple

CONTENU DU PACK D'INSTALLATION DE VOTRE BOX	7
DESCRIPTION DE LA CONNECTIQUE	8
BRANCHEMENT DE VOTRE BOX	9
INSTALLATION SANS ORDINATEUR	11
CONFIGURATION DE VOTRE ORDINATEUR	
SIGNIFICATION DES VOYANTS	14
CONSIGNES DE SÉCURITÉ	15



Conseils avant l'installation de votre box :

> Si vous êtes déjà équipé ADSL chez un autre opérateur, ne branchez votre box qu'après activation de votre ligne ADSL par SFR. Voici les étapes à suivre :

1) Au moment de l'activation de votre ligne téléphonique par SFR, celle-ci ne fonctionnera plus (plus de tonalité ou votre ancienne box ne fonctionne plus) : vous venez d'être activé par SFR. 2) Installez votre box. 3) Les services téléphonie et Internet fonctionneront dans les heures qui suivent et un délai de 24 h peut s'écouler avant le fonctionnement de la télévision. 4) Résiliez votre abonnement auprès de votre ancien Fournisseur d'Accès Internet. Si vous ne l'avez pas déjà fait, SFR vous propose un module d'aide à la résiliation sur : <http://lettre-R.sfr.fr>

> Si vous êtes déjà client ADSL SFR, n'oubliez pas de retourner votre ancien matériel complet (avec les accessoires et les câbles) à l'aide de l'étiquette retour ci-jointe avant 15 jours. En cas de non retour de votre ancien matériel dans ce délai, une pénalité forfaitaire vous sera facturée, conformément aux conditions de votre contrat.

> Si vous n'êtes pas encore équipé d'une box ADSL, vous pouvez brancher directement votre box, celle-ci fonctionnera dès l'activation de votre ligne par SFR.

> Suivi d'activation : L'activation de vos services est effective dans un délai moyen de 2 à 3 semaines après souscription de votre offre. Vous pouvez suivre les étapes d'activation de votre ligne sur <http://suiviadsl.sfr.fr>

satellite

Si vous avez opté pour l'offre TV sat :

Dès que la parabole (pointée sur le satellite Astra 19.2°E) est installée, vous pouvez relier et paramétrer votre décodeur TV sat.

Si vous souhaitez faire installer votre parabole ou avez besoin d'assistance technique à ce sujet, veuillez prendre contact avec votre Service Client au 1023*.

CONTENU DU PACK D'INSTALLATION DE VOTRE BOX

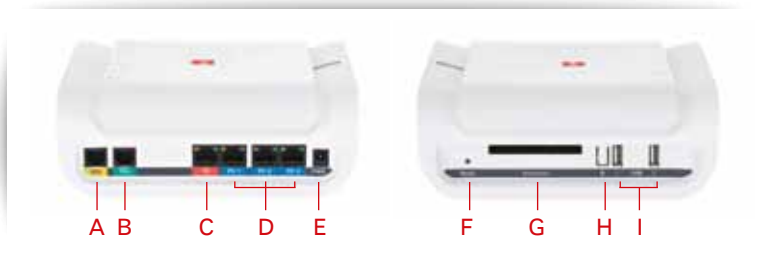


Le pack que vous venez de recevoir contient les éléments suivants :

1. Votre box
2. Une façade pour votre box
3. Un câble ADSL (peut être muni d'une prise de test)
4. Un adaptateur téléphonique
5. Un câble Ethernet
6. Un adaptateur secteur
7. Un filtre ADSL
8. Un CD-Rom d'installation (inclus dans le présent manuel)

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7J/7 de 8h à 22h.

DESCRIPTION DE LA CONNECTIQUE



A. Prise DSL jaune

Pour connecter le câble ADSL relié à la prise murale.

B. Prise TÉL verte

Pour connecter votre téléphone à l'aide de l'adaptateur téléphonique (blanc...).

C. Prise Ethernet TV rouge

Pour connecter le décodeur TV ou décodeur TV sat. Ce câble est dans la boîte de votre décodeur TV / décodeur TV sat.

D. Prises Ethernet PC1/PC2 et PC3 bleues

Pour connecter un ou plusieurs ordinateurs à l'aide du câble Ethernet.

E. Prise PWR

Pour brancher l'alimentation électrique.

F. Bouton "Reset"

Permet de réinitialiser la box avec les paramètres d'origine.

G. En option sur certains modèles : Extension

Emplacement réservé pour une utilisation future (suivant le modèle du box, cet emplacement est disponible ou non).

H. Bouton "Cadenas"

Facilite le paramétrage de la liaison sans fil WiFi.

I. Prises USB1 et 2

Pour connecter vos périphériques USB (imprimante, disque dur...).

BRANCHEMENT DE VOTRE BOX

Étape A - J'insère le CD-Rom d'installation dans mon ordinateur. Un écran s'affiche : sélectionnez le modèle de votre box. **Pour brancher votre box, attendez que le CD-Rom vous y invite. Ensuite, suivez les étapes décrites ci-dessous qui s'affichent sur votre ordinateur.**

Étape B - Je vérifie que j'ai tous les éléments à disposition

Étape C - Je branche la box sur une prise téléphonique murale, en utilisant le **filtre ADSL** et le **cordon à embouts jaunes** (attention, le câble ADSL est équipé d'une prise de test. **Laissez-la dans son sachet.**)

L'écran suivant vous indique **où et comment brancher vos téléphones fixes** et profiter des options auxquelles vous avez souscrit.

> Si vous bénéficiez d'appels illimités vers les fixes et les mobiles, vous devez utiliser le téléphone branché à votre box.

> Si vous n'avez plus d'abonnement auprès de votre opérateur historique, vos prises téléphoniques murales deviennent alors inutilisables. Seul le téléphone branché à votre box est fonctionnel.

Étape D - Je branche mon téléphone fixe

Si vous bénéficiez des appels illimités, vous devez brancher votre téléphone fixe à votre box en utilisant **l'adaptateur téléphonique à brancher dans la prise verte "TÉL"**.

Étape E - Je branche ma box sur secteur

Étape F - Ma box est mise à jour

Si votre ligne ADSL est déjà activée au moment où vous installez votre box, **le logiciel interne de la box est mis à jour**, vous permettant ainsi de bénéficier des dernières évolutions techniques. **Ne touchez pas aux branchements de votre box pendant cette étape.**

Étape G - Je choisis mon mode de connexion (en WiFi ou avec un câble) pour connecter ma box à mon ordinateur





> **Pour une connexion WiFi, votre ordinateur doit être équipé WiFi** (intégré ou via un adaptateur USB).

> **Avec câble, nous vous recommandons d'utiliser l'Ethernet** plutôt que l'USB (non fourni).

Attention : toutes les box ne sont pas équipées d'une prise USB. Le câble qui relie votre PC à votre box en USB n'est pas fourni.

Étape H - Je termine les branchements

> **Si vous avez choisi une connexion par câble Ethernet**, branchez le câble correspondant fourni dans l'une des prises PC1, PC2 ou PC3.

> **Si vous avez choisi une connexion par câble USB**, et que votre box dispose d'une prise USB, il faut vous procurer un câble USB et le brancher dans la prise USB de votre PC.

> **Si vous avez choisi une connexion sans fil WiFi**, la phase de branchement est terminée.



INSTALLATION SANS ORDINATEUR

Si vous ne possédez pas d'ordinateur et que vous souhaitez uniquement profiter des services de téléphonie et/ou de télévision numérique, il vous suffit d'installer votre box seule, en suivant les étapes de branchements B à H.

CONFIGURATION DE VOTRE ORDINATEUR

► Avec câble (Ethernet ou USB)

Le CD-Rom d'installation indique où brancher le câble puis configure l'ordinateur. Cela peut durer quelques minutes.



Rappel du branchement entre la box et l'ordinateur



Configuration de l'ordinateur

Allez en fin d'installation page 13.

► En WiFi sans fil

Le CD-Rom d'installation vous pose deux questions :

- 1. L'ordinateur est-il déjà équipé de WiFi** ou avez-vous commandé un adaptateur WiFi au moment de votre inscription ?
- 2. Quel type de cryptage WiFi** souhaitez-vous utiliser ?



Si le WiFi n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez opter pour une carte WiFi (non fournie) et un adaptateur USB WiFi.



Choix du type de cryptage WiFi : le WPA est plus sûr.



PC déjà équipé WiFi. Appuyer sur le bouton représentant un cadenas sur la box et cliquez sur le bouton "OK" dans un délai inférieur à une minute.



Configuration de votre connexion.

FIN DE L'INSTALLATION

La box vérifie si la ligne ADSL est déjà activée (l'installation nécessite jusqu'à trois semaines).

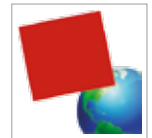


> Ligne ADSL active :
le paramétrage de l'ordinateur est terminé.

> Ligne ADSL non active : l'installation est suspendue jusqu'à l'activation de la ligne ADSL. Dès que le voyant au sommet de la box devient vert, cliquez sur l'icône du bureau "Terminer l'installation".

VOUS ÊTES CONNECTÉ

> Dès que vous cliquez sur cet icône, l'installation reprend au point "Récapitulatif des paramètres de connexion".



Astuce : Le nom du réseau sans fil WiFi et la clé de cryptage WPA par défaut figurent sur l'étiquette au dos de votre box.

SIGNIFICATION DES VOYANTS

Les voyants de votre box peuvent être éteints, clignotants ou allumés.

- Ⓜ **Le voyant "Accès" (ou DSL)** : il clignote lorsque votre box est en cours de synchronisation ADSL et se fixe lorsque votre connexion ADSL est opérationnelle. Il est éteint lorsque la prise DSL est débranchée ou que la ligne ADSL n'est pas active.
- Ⓞ **Le voyant "Trafic"** : il est allumé lorsque vous êtes connecté à Internet et il clignote lorsqu'il y a du trafic depuis ou vers Internet. Cette diode peut clignoter lorsque l'ordinateur est éteint et non relié au box.
- ☎ **Le voyant "Tél"** : avec l'offre box de SFR, il est allumé lorsque votre ligne téléphonique est opérationnelle et clignote lorsque vous décrochez votre combiné.
- 📺 **Le voyant "TV"** : il est allumé lorsque votre décodeur TV est branché à votre box. Pour cela, vous devez avoir l'option TV.
- 📶 **Le voyant "WiFi"** : votre box intègre le WiFi (norme 802.11g). Ce voyant est allumé lorsque le WiFi est opérationnel et il clignote lorsque vous appuyez sur le bouton "cadenas".
- ⚠ **Le voyant "Alarme"** : il doit normalement rester éteint. S'il est allumé, débranchez puis rebranchez votre box, puis patientez quelques minutes. Si le problème persiste, contactez le Service Client SFR box, dont les coordonnées figurent à la fin de votre guide.
- 📌 **Le bouton multicolore "Infos"** : situé en haut de votre box, il vous informe de l'état de cette dernière et de votre connexion Internet :
 - lorsque vous branchez l'alimentation électrique, il s'allume en rouge puis passe en jaune,
 - lors d'une mise à jour de votre box, il s'allume en jaune puis passe en rouge. Ne débranchez jamais votre box pendant cette phase,
 - le reste du temps : il s'allume en vert lorsque votre connexion Internet est fonctionnelle, ou en jaune si celle-ci ne fonctionne pas.Notez que durant la phase d'installation de votre ligne ADSL, ce voyant reste jaune et ne devient vert que lorsque votre ligne ADSL est prête. Vous pouvez suivre l'avancement de votre activation en ligne en vous rendant sur <http://suiviadsl.sfr.fr>

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Comme pour tout équipement électronique domestique, ne couvrez pas votre box, laissez circuler l'air autour. Ne la laissez pas directement exposée au soleil, ne la mouillez pas, nettoyez-la régulièrement avec un chiffon doux, très légèrement humide, sans solvant, ni détergent.

Attention : n'ouvrez jamais votre box, votre garantie serait annulée et il ne s'y trouve rien que vous puissiez réparer vous-même. Pensez à protéger votre ordinateur, votre box ainsi que votre décodeur TV / décodeur TV sat de la foudre et des surtensions électriques. Des équipements spécifiques sont disponibles dans la boutique accessoires à l'adresse accessoires.sfr.fr

CONSIGNES D'USAGE

Laissez votre box allumée en permanence et mettez en veille votre décodeur TV / décodeur TV sat lorsque vous ne l'utilisez pas. Ils envoient des informations statistiques permettant de détecter d'éventuels incidents et sont automatiquement mis à jour.

Conformité RoHS

Directive 2002/95/EC sur la restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses (RoHS). La directive européenne portant sur la restriction des substances dangereuses (RoHS) est une directive du marché unique concernant la restriction de certaines substances dangereuses. Elle cherche à réduire des incidences sur l'environnement en limitant l'utilisation de certaines substances dangereuses pendant la fabrication des produits électriques et électroniques.





Législation WEEE

La directive européenne 2002/96/EC exige que l'équipement portant ce symbole sur le produit et/ou son emballage ne soit pas jeté avec les déchets municipaux non triés. Le symbole indique que ce produit devrait être jeté séparément des déchets ménagers. Il est de votre responsabilité de vous débarrasser de cet équipement et de tout autre équipement électrique et électronique en vous servant des collecteurs spécifiques désignés par le gouvernement ou les autorités locales. Le rejet des déchets conforme à ces points ainsi que la réutilisation aideront à empêcher de potentielles conséquences négatives pour l'environnement et pour la santé humaine. Pour des informations plus détaillées sur le rejet des déchets de votre vieil équipement, entrez en contact avec vos autorités locales, service des ordures, ou le magasin où vous avez acheté le produit.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Présentation

Équipement externe autonome

Interface Ethernet

Conforme au standard Ethernet - IEEE 802.3

Connectivité sans fil

Interface : WiFi 802.11g (inclus) Cardbus ou mini PCI (optionnel)

Fréquences : Bande des 2400 ~ 2497 MHz ISM

Canaux : Canaux 1 à 13 pour l'Europe

Taux de transfert : 802.11b : 11 Mbps avec repli sur 5,5, 2, et 1 Mbps 802.11g : 54 Mbps avec repli sur 48,36,24,18,12,9 et 6 Mbps

Modulation : 802.11b : DQPSK, DBPSK et CCK 802.11g : OFD

Puissance de transmission

(typique) : 14+/-1 dBm à 54 Mbps 17+/-1 dBm à 11 Mbps

Sensibilité en réception (typique) : -70 dBm pour 54 Mbps (10 % PER) -83 dBm pour 11 Mbps (8 % PER)

Conformité : Information de conformité pour les produits sans fil 2,4 GHz Approprié pour l'UE et d'autres pays suivant la directive EU 1999/5/EC (directive R&TTE)

ADSL

Conformité : Multimode, compatible avec les standards suivants : ANSI T1.413 Version2,ITU-TG.992.1(G.dmt) Annexe A, ITUG.992.3 (ADSL2) et ITU G.992.5 (ADSL2 plus)

Capacité : Jusqu'à 800 kbits/s en sens montant et 8 Mbits/s en sens descendant pour le mode G.992.1 Annexe A. Jusqu'à 1 Mbit/s en sens montant et 24 Mbits/s en sens descendant pour le mode ITU-T G.992.5 (ADSL2 plus).

Support des modes FDM et EC AAL et ATM : Support de ATM AAL5 intégré

Voix

Signalisation : Loop start et inversion de polarité

Sonnerie : Interne

Codec : G.711, G.726, G.729a

Composition

par impulsion : Composition RTC par impulsion silencieuse Composition par fréquence vocale : Composition RTC par fréquence vocale silencieuse ROUTAGE D'APPELS : Routage du trafic entrant commuté vers le numéro VoIP désigné (optionnel)

Voyants

Accès, trafic, Tél, TV, WiFi, alarme, service (voyant bouton multicolore)

Fonctions USB maître

Conformité USB : Conforme aux spécifications suivantes Universal Serial Bus Specification Rev. 2.0, OHCI Rev. 1.0 A et EHCI Rev. 1.0 Vitesses supportées : High-speed (480 Mb/s), full-speed

(12 Mb/s) et low-speed (1,5 Mb/s)

Interfaces physiques

Port ADSL/FXS : 2 ports RJ-11

Interface TV : RJ-45

Interface LAN : 3 ports RJ-45

Port USB : 2 ports, connecteur type A, 1 port, connecteur type B (optionnel)

Filtre : Filtre pour la téléphonie commutée sur la prise murale

Alimentation externe

Entrée : 100-240 VAC 50/60 Hz 0.6 A

Sortie : 12 V, 1.6 A

Environnement

Température de fonctionnement :

De 0 °C à 40 °C

Température de stockage :

De -20 °C à 70 °C

Humidité de fonctionnement/Stockage :

De 0% à 90% sans condensation

Dimensions

247 mm (L) x 162 mm (P) x 56 mm (H)

Conformité réglementaire

Exigences EMI : EN55022/EN55024

Exigences de sécurité : IEC 60950-1, UL1950 3^e édition, FCC partie 15 Classe B, FCC et certification partie 68, JATE, marquage CE pour EMC et sécurité



//

Utilisez
votre box
au quotidien

//



UTILISATION DE VOTRE BOX

Internet Haut Débit

UNE CONNEXION RAPIDE ET MOBILE 21

- ▶ Haut débit jusqu'à 25 Méga
- ▶ SFR WiFi Public
- ▶ Clé internet de secours

VOTRE ESPACE PERSONNEL 22

- ▶ SFR Mail
- ▶ Espace Perso

UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES DE SÉCURITÉ 22

- ▶ Contrôle parental
- ▶ Contrôle d'accès
- ▶ SFR Sauvegardes 23
- ▶ Le Pack Sécurité

DES SERVICES EN COMPLÉMENT 23

- ▶ Télévision sur ordinateur
- ▶ Boutique accessoires box

Téléphone

PARLER SANS COMPTER 25

- ▶ Appels illimités vers plus de 100 destinations
- ▶ Appels illimités vers tous les mobiles

UN TÉLÉPHONE ET BIEN PLUS ENCORE 27

- ▶ Votre répondeur fixe
- ▶ Des services de gestion d'appels



//
Vous
assurer une
totale liberté
pour surfer
//



INTERNET EN ILLIMITÉ

UNE CONNEXION RAPIDE ET MOBILE

► **Haut débit jusqu'à 25 Méga :**

Surfez à toute vitesse

Ça y est, votre box est installée ! Grâce à la technologie ADSL, vous pouvez désormais naviguer en haut débit et en illimité sur Internet. À vous la liberté absolue de surfer !

► **SFR WiFi Public :**

Le haut-débit vous suit partout

Restez connecté partout grâce à plus de 4 millions de points d'accès en France*.

SFR met à votre disposition un nombre important de points d'accès (Hotspot) WiFi afin que vous puissiez aisément vous connecter en dehors de votre domicile sans frais supplémentaire. Pour vous identifier, utilisez votre e-mail @sfr.fr et votre mot de passe associé (communiqués dans votre courrier ou e-mail de bienvenue).

► **Clé internet de secours**

En week-end, en vacances, ou simplement en cas de perte de connexion, gardez un accès à Internet grâce à votre Clé internet de secours ! L'installation est simple : branchez votre Clé sur votre ordinateur ou sur votre box en cas de panne et suivez le guide fourni avec la Clé.

> **Pour commander votre Clé internet de secours, rendez-vous dans votre Espace Client sur sfr.fr.**

en option

*Informations à jour au 25/09/12, susceptibles d'évolution.



VOTRE ESPACE PERSONNEL

► SFR Mail

Profitez de tous les avantages d'une boîte e-mail **performante, accessible depuis le web, ou depuis votre smartphone** via l'application SFR Mail :

> **Envoyez et recevez les e-mails de tous vos comptes** (SFR, Yahoo, Gmail...) avec une seule et unique interface.

> **Créez jusqu'à 10 adresses e-mail pour toute la famille** avec une capacité de 10 Go chacune.

Rendez-vous sur sfr.fr rubrique "SFR Mail".

► Espace perso

1 Go d'espace Web, rien que pour vous

Profitez de 1 Go d'hébergement gratuit sur le web pour partager vos passions, vos activités ou même votre CV, en vous rendant sur pages-perso.sfr.fr

UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES DE SÉCURITÉ

► Le Contrôle Parental

Protégez toute la famille

Grâce au logiciel de contrôle parental :

> Protégez toute la famille avec la détection et le blocage des pages dangereuses.

> Bloquez le lancement de certains logiciels (messageries instantanées, programmes de téléchargement...).

> Pour bénéficier gratuitement du Contrôle parental, rendez-vous sur securite.sfr.fr, rubrique "Contrôle Parental".

► SFR Sauvegardes⁽¹⁾

Sauvegardez vos données en ligne de façon simple, automatique et sécurisée, et profitez d'un espace de stockage illimité pour sécuriser jusqu'à 3 PCs. Accédez ensuite à l'intégralité de vos données sauvegardées où que vous soyez et en toute sécurité sur sauvegardes.sfr.fr

> Pour souscrire à l'option, connectez-vous à votre Espace Client sur sfr.fr

> Bénéficiez d'une assistance technique depuis le site sfr.fr et d'un site web dédié à la sécurité : securite.sfr.fr avec toutes les informations.

en option

► Le Pack Sécurité⁽¹⁾

Grâce au Pack Sécurité, bénéficiez d'une protection complète (antivirus, pare-feu, anti-spam et protection de la navigation web) pour protéger jusqu'à 3 PCs et surfez l'esprit tranquille. Le Pack Sécurité est facile à installer et fonctionne automatiquement en tâche de fond sans ralentir le PC. En plus, vous disposez d'une assistance technique sur le site sfr.fr et d'un site web dédié à la sécurité : securite.sfr.fr

> Pour souscrire à l'option, connectez-vous à votre Espace Client sur sfr.fr, Rubrique Pack Sécurité".

en option

DES SERVICES EN COMPLÉMENT

► Télévision sur ordinateur (inclus sur demande)*

Regardez la télé sur votre PC

Accédez au service de télévision sur ordinateur depuis l'adresse tv-sur-pc.sfr.fr et regardez une sélection de chaînes directement depuis votre navigateur Internet.

► Boutique accessoires box

Pour acheter du matériel informatique pratique, ingénieux et compatible avec vos équipements SFR, rendez-vous dans la boutique accessoires à l'adresse accessoires.sfr.fr

(1) Disponible pour les clients box et fibre de SFR. Tarifs sur sfr.fr

* Offre limitée à une souscription par foyer (même nom/même adresse) et soumise à conditions. Configuration minimale requise : Windows 2000, XP ou Vista. Mémoire vive conseillée : 1 Go.



//
Vous offrir
le monde
entier au
bout du fil
//



TÉLÉPHONER EN ILLIMITÉ⁽¹⁾

PARLER SANS COMPTER

► **Appels illimités vers les fixes de plus de 100 destinations⁽¹⁾**

> Vos appels sont **illimités 24h/24 et 7j/7 vers les fixes** de plus de 100 destinations (hors numéros courts et spéciaux) depuis le téléphone fixe branché sur votre box.

> Vous bénéficiez de tarifs compétitifs vers les autres destinations.

Je suis client Internet seul : les appels vers les fixes sont facturés à la minute. Tarifs sur sfr.fr

► **Appels illimités vers les mobiles⁽²⁾**

Vous pouvez également appeler en illimité 24h/24 et 7j/7 vers les mobiles de tous les opérateurs en France Métropolitaine depuis votre téléphone fixe.

_____ en option

*Informations à jour au 25/09/12, susceptibles d'évolution.

(1) Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les fixes de plus de 100 destinations (voir liste sur sfr.fr) et les mobiles en France métropolitaine, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes ou mobiles en France métropolitaine (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, appels depuis boîtiers radio.

(2) Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique, avec présélection obligatoire au même tarif. Offre soumise à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur sfr.fr





Union européenne : tous pays, dont la France métropolitaine.

DOM : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane française.

Reste du monde :

- | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| • Açores | • Chine | • Guyane française | • Liechtenstein | • Réunion |
| • Afrique du Sud | • Christmas Islands | • Hawaï | • Lituanie | • Roumanie |
| • Alaska | • Chypre | • Hong Kong | • Luxembourg | • Russie |
| • Albanie | • Colombie | • Hongrie | • Macao | • Saint-Barthélemy |
| • Allemagne | • Corée du Sud | • Îles Caimans | • Macédoine | • Saint-Martin |
| • Andorre | • Costa Rica | • Île de Pâques | • Madère | • Saint-Pierre-et-Miquelon |
| • Angleterre | • Croatie | • Îles Féroé | • Malaisie | • Samoa américaines |
| • Argentine | • Danemark | • Îles Mariannes du Nord | • Malte | • Singapour |
| • Australie | • Écosse | • Îles vierges américaines | • Maroc* | • Slovaquie |
| • Autriche | • Espagne | • Inde | • Martinique | • Suisse |
| • Bahamas | • Estonie | • Indonésie | • Moldavie | • Taïwan |
| • Bahreïn | • États-Unis (+ vers les mobiles) | • Irlande | • Monaco | • Thaïlande |
| • Baléares | • Finlande | • Irlande du Nord | • Norvège | • Trinité et Tobago |
| • Belgique | • France métropolitaine | • Islande | • Nouvelle-Zélande | • Turquie |
| • Bermudes | • Géorgie | • Israël | • Panama | • Vatican |
| • Brésil | • Gibraltar | • Italie | • Paraguay | • Venezuela |
| • Brunei | • Grèce | • Japon | • Pays-Bas | |
| • Bosnie-Herzégovine | • Guadeloupe | • Jersey | • Pays de Galles | |
| • Bulgarie | • Guam | • Jordanie | • Pérou | |
| • Canada (+ vers les mobiles) | • Guernesey | • Laos | • Pologne | |
| • Canaries | • Guyana | • Lettonie | • Portugal | |
| • Chili | | | • République tchèque | |

* Maroc Illimité : jusqu'au 31 décembre 2012, pour tous les clients box de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur sfr.fr.

UN TÉLÉPHONE ET BIEN PLUS ENCORE

► Votre répondeur fixe

Activez gratuitement votre répondeur fixe pour prendre le relais lorsque vous ne répondez pas ou êtes déjà en ligne.

Soyez alerté en temps réel à chaque nouveau message et consultez-les en toute simplicité :

☎ À votre domicile en composant le **147** sur votre combiné.

📱 Sur votre smartphone iPhone ou Android, avec **l'application SFR Répondeur +** (sur une ligne mobile SFR ou d'un autre opérateur).

Astuce : Pensez à **activer** votre répondeur fixe et à paramétrer vos options dans votre Espace Client sur sfr.fr

► Des services de gestion d'appels

Présentation du numéro : le numéro de votre correspondant s'affiche.

Signal d'appel : un signal sonore vous prévient qu'un deuxième correspondant essaie de vous joindre.

Prendre un double appel : vous pouvez mettre un premier correspondant en attente et parler avec un second.

Transfert d'appels : vos appels sont transférés vers le numéro de votre choix.

Rejet des appels anonymes : les appels en numéro masqué sont envoyés directement sur votre répondeur fixe.

Rappel du dernier correspondant : composez le 3131 et rappelez votre dernier appel manqué.

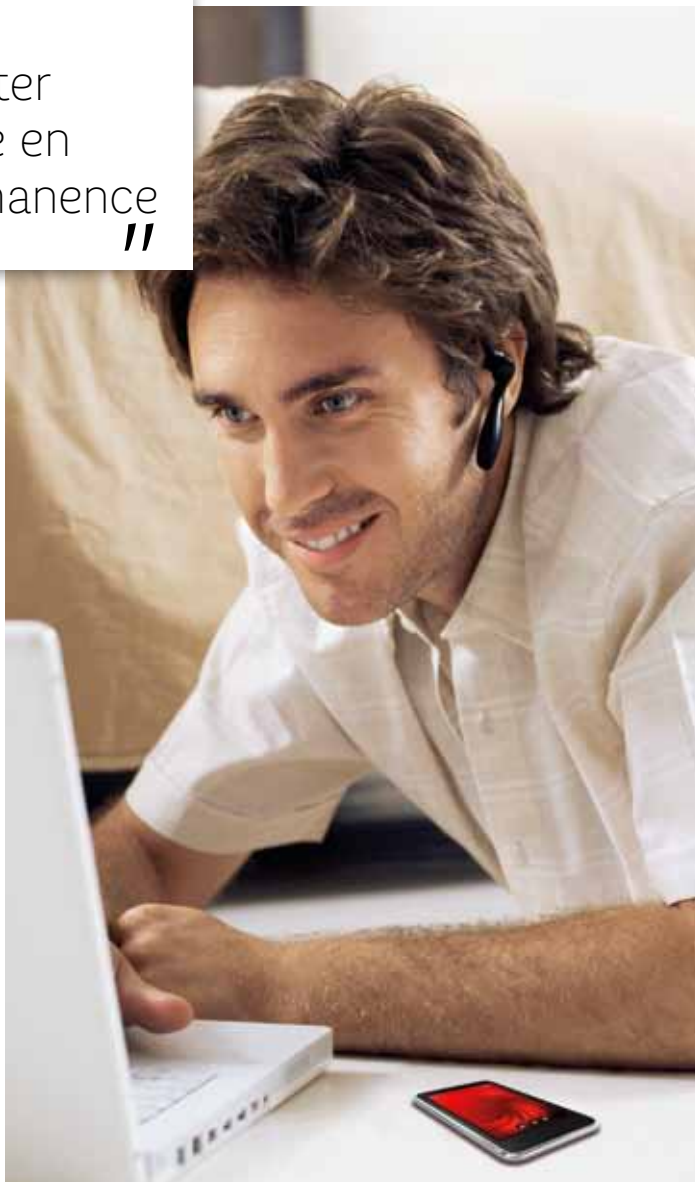
Restriction de présentation : votre numéro n'est pas affiché sur le terminal de vos correspondants.

► Pour gérez vos services, connectez-vous à votre Espace Client sur sfr.fr

(1) Informations à jour au 25/09/2012. Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique, avec présélection obligatoire au même tarif. Offre soumise à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur sfr.fr. Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les fixes de plus de 100 destinations (voir liste sur www.sfr.fr) et les mobiles en France métropolitaine, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes ou mobiles en France métropolitaine (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, appels depuis boîtiers radio.



//
Vous
faciliter
la vie en
permanence
//



ESPACE CLIENT, FACTURES, DÉPANNAGE...

Assistance

VOS SERVICES SFR INCLUS	30
▶ Votre installation est garantie	
▶ Dépannage en 48h	
▶ Votre assistance en ligne	
▶ Vos espaces SFR	
▶ Découvrez l'accompagnement SFR adapté à chaque situation	
VOTRE ESPACE CLIENT PRATIQUE	31
▶ Comment accéder à votre Espace Client ?	
▶ Consulter votre facture	
▶ Modifier vos données personnelles	
▶ Accéder à votre Suivi Conso	
▶ Accéder à SFR Mail	32
▶ Organiser votre déménagement	
▶ Modifier votre offre	
UN PROBLÈME ?	33
▶ Vous avez besoin d'aide avec votre box	
▶ Signification des diodes	35
▶ Vous avez besoin d'aide avec votre téléphone	36
▶ Ça ne fonctionne pas !	
SERVICE APRÈS-VENTE	37
▶ Retour de matériel	



VOS SERVICES SFR INCLUS

► **Votre installation est garantie***

> Grâce à une assistance téléphonique dédiée à l'installation de votre box, disponible 7 jours sur 7 au 1023**.

> Et si c'est nécessaire, nous envoyons un technicien à votre domicile, sans frais.

► **Dépannage en 48 h*****

> Tout est mis en œuvre pour que vous soyez dépanné en 48h, et que vous soyez informé des actions en cours sur votre ligne ADSL.

> En cas de coupure totale au delà de 48h, si vous ne possédez pas de Clé internet de secours, le Service Client SFR pourra vous remettre une clé internet de secours en espace SFR, pour continuer à surfer.

► **Votre assistance en ligne**

Installation, utilisation, dépannage... retrouvez toutes les fiches d'aide sur sfr.fr rubrique "Assistance". C'est gratuit et consultable 24h/24 et 7j/7. De plus, Lucie, votre assistance virtuelle, vous conseille. N'hésitez pas à lui poser toutes vos questions !

► **Vos 860 espaces SFR**

Nos conseillers sont à votre disposition pour vous accompagner et répondre à toutes vos questions.

► **Découvrez l'accompagnement SFR adapté à chaque situation**

Rendez-vous sur sfr.fr/accompagnement/

* Réservé aux clients box de SFR activés ayant contacté le Service Client.

** Temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7 de 8h00 à 22h00.

*** Réservé aux clients box de SFR activés ayant contacté le Service Client. Prêt de la clé internet de secours (caution 59€).

VOTRE ESPACE CLIENT PRATIQUE

► **Comment accéder à votre Espace Client ?**

Votre Espace Client sécurisé vous permet de gérer votre compte en toute tranquillité : suivez votre consommation et consultez vos factures, gérez votre offre et vos options, modifiez vos coordonnées.

Pour accéder à votre espace sécurisé et confidentiel, rendez-vous dans votre Espace Client sur sfr.fr et munissez-vous de :

- votre identifiant : renseignez l'adresse e-mail reçue par courrier ou votre adresse e-mail personnalisée

- votre mot de passe : renseignez le mot de passe reçu par courrier ou votre mot de passe personnalisé.

Attention : Votre identifiant et votre mot de passe ne figurent pas sur votre facture. Si vous les avez oubliés, ils peuvent vous être envoyés par e-mail depuis la page d'authentification de votre Espace Client.

► **Consulter votre facture**

Votre facturation débute à la date d'activation de votre ligne ADSL. Vos factures (des 12 derniers mois) sont archivées dans votre Espace Client sur sfr.fr

Vous pouvez les consulter, les enregistrer sur votre ordinateur ou les imprimer si vous le souhaitez. Nous vous prévenons de l'arrivée de votre facture par e-mail. Votre adresse de contact figure sur votre facture.

► **Modifier vos données personnelles**

Mettre à jour votre e-mail de contact ou votre numéro de mobile, changer vos coordonnées bancaires... tout cela est très simple sur votre Espace Client.

► **Accéder à votre Suivi Conso**

Vous pouvez à tout moment consulter le détail de vos consommations : dépenses depuis votre dernière facture et crédit restant sur vos forfaits.



► Accéder à SFR Mails

Depuis votre Espace Client sur sfr.fr, gérez toutes vos adresses e-mails SFR, où que vous soyez, en quelques clics et en toute sécurité.

► Organiser votre déménagement

SFR vous simplifie la vie

Vous conservez vos services :

- > vos adresses emails,
- > vos pages personnelles,
- > vos identifiants Espaces Client qui vous permettent de vous connecter sur plus de 4 millions⁽¹⁾ de Hotspots SFR WIFI Public en France.

SFR vous fait bénéficier d'une économie sur vos éventuels frais d'ouverture de ligne⁽¹⁾.

SFR vous accompagne tout au long de votre déménagement

Vous pouvez planifier votre déménagement jusqu'à 2 mois avant la date souhaitée. Pour cela, appelez le 1023* ou connectez-vous sur sfr.fr/espace-client/demenagement en vous munissant des informations suivantes :

- > votre nouvelle adresse complète (numéro, voie, code postal, ville, localité, lieu-dit, numéro ou nom du bâtiment, étage...)
- > le n° d'identifiant France Télécom éventuel de votre futur logement (5 caractères indiqués sur une petite plaque carrée à proximité de la porte d'entrée),
- > les nom et prénom de l'occupant précédent, si le logement était déjà occupé.

► Modifier votre offre

Pour faire évoluer votre offre, ajouter des options⁽²⁾, changer de matériel en ligne, rendez-vous dans votre Espace Client.

Pour résilier votre abonnement :

Contactez votre Service Client SFR au 1023*. Il vous communiquera les modalités de résiliation, l'adresse de retour de vos équipements et, le cas échéant, le montant des frais de résiliation.

Astuce : les services liés à la Télévision (VOD, bouquets et chaînes en option...) sont accessibles directement :

Depuis votre télé : touche  de la télécommande du décodeur TV / décodeur TV sat et suivez les instructions.

Depuis Internet : connectez-vous à votre Espace Client sur sfr.fr et cliquez sur l'onglet "Services et Options TV". Choisissez "Découvrez les bouquets optionnels" dans le bloc "Les offres TV". Pour retrouver la liste des bouquets et des chaînes TV disponibles, sélectionnez l'option et validez.

UN PROBLÈME ?

► Vous avez besoin d'aide avec votre box

Avant de contacter votre Service Client SFR, voici quelques gestes à effectuer pour résoudre les problèmes les plus courants. Il est nécessaire d'effectuer ces tests pour permettre au Service Client de traiter efficacement les problèmes rencontrés.

Vous avez besoin d'aide pour votre connexion

Si votre voyant "Infos" n'est pas vert et que vous venez de vous abonner à l'ADSL, il est normal que votre connexion ne puisse pas encore s'établir, la procédure d'activation prend quelques jours et vous pouvez suivre son évolution sur sfr.fr ou en appelant le 0805 701 801 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine).

Réflexe 1 : vérifier les voyants lumineux et les branchements

> Le voyant DSL (ou accès) de votre box doit être allumé. S'il clignote, rendez-vous au réflexe 2.

> Placez un filtre ADSL dans chacune des prises téléphoniques de votre domicile, qu'il y ait un appareil téléphonique raccordé ou pas (combiné, fax ou box 56k).

> N'utilisez pas de rallonge téléphonique entre votre box et votre prise téléphonique murale.

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7 de 8h00 à 22h00.

(1) Informations à jour au 25/09/12, susceptibles d'évolution. Tarifs sur sfr.fr

(2) Options payantes réservées aux clients box de SFR, soumises à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs des offres sur tv.sfr.fr



Réflexe 2 : tester votre box et votre connexion

> Branchez votre box sur une autre prise téléphonique murale, la prise la plus proche de la porte d'entrée est souvent celle qui permet d'optimiser la connexion ADSL.

> Si vous avez plusieurs filtres ADSL, remplacez celui de la prise murale de votre box par un autre, sans oublier de rebrancher le filtre restant si nécessaire.

> Branchez l'alimentation de votre box sur une autre prise électrique en évitant les multiprises.

> Si vous disposez d'une autre box ADSL, essayez de le brancher à la place et vérifiez si le problème persiste.

Réflexe 3 : redémarrer votre box

> Débranchez l'alimentation de votre box.

> Patientez quelques minutes avant de rebrancher l'alimentation.

> Rebranchez.

> Redémarrez votre ordinateur.

Réflexe 4 : je lance mon outil de diagnostic

> Dans le menu "Démarrer", "Tous les programmes", "SFR", "Outils", cliquez sur "Outils de diagnostic".

Réflexe 5 : vérifier l'état du réseau








> Suivez les incidents et interventions en cours sur le réseau en vous rendant sur sfr.fr, rubrique "Assistance", qui se trouve en haut du site.

Astuce : un problème de connexion ?

Pour toute question, pensez à lancer l'outil de diagnostic (disponible depuis le CD-Rom d'installation). Il vous permettra de résoudre la majorité des problèmes.

Vous pouvez également consulter de nombreuses fiches d'aide sur sfr.fr rubrique "Assistance".

► Signification des diodes

	Statut des voyants	Vérifications
	Éteint	Si vous bénéficiez du service TV : vérifier que le décodeur TV soit allumé et correctement branché. (Voir page 8 de ce guide)
	Allumé + bouton de service rouge	Problème matériel, redémarrez votre box en appuyant sur le bouton reset. Si le voyant reste rouge après redémarrage, contactez alors votre Service Client au 1023*
	Éteint	Votre téléphonie n'est pas fonctionnelle.
	Clignotant	Appel en cours
	Éteint	Vérifiez les branchements de la connectique ADSL de votre box sur la prise téléphonique. (Voir page 8 de ce guide)
	Clignotant	Synchronisation en cours. Si votre box reste dans cet état : vérifiez les branchements ADSL de votre box sur la prise téléphonique. Si vous avez modifié des paramètres dans l'interface de la box, effectuez un reset de celle-ci en appuyant sur le bouton Reset à l'aide de la mine d'un crayon ou d'une aiguille et attendez qu'elle ait fini de redémarrer. Si après redémarrage, le voyant accès est dans le même statut, contactez votre Service Client au 1023*.
	Allumé	Synchronisation ADSL ok
	Éteint	WiFi désactivé : vous pouvez le réactiver depuis l'interface de configuration de la box (depuis votre navigateur à l'adresse : http://192.168.1.1)
	Allumé	WiFi activé
	Clignotant	WiFi en cours d'association
	Éteint	Pas d'activité entre la box et les équipements interconnectés
	Clignotant	Activité entre la box et les équipements interconnectés
	ballayage + voyant service jaune	téléchargement d'une mise à jour de votre box en cours. Ne pas débrancher votre box.
	ballayage + voyant service rouge	Mise à jour de votre box en cours. Ne pas débrancher votre box.



► Vous avez besoin d'aide avec votre téléphone

Réflexe 1 : vérifier les voyants lumineux et les branchements

> Le voyant "DSL" (ou "accès") de votre box doit être allumé. S'il clignote, reportez-vous au point précédent "vous avez besoin d'aide pour votre connexion".

> Vérifiez le branchement de votre téléphone : il doit être branché à la prise "TÉL" de votre box à l'aide de l'adaptateur téléphonique (câble blanc avec embout vert).

Réflexe 2 : tester votre téléphone

> Branchez un autre téléphone à la place de votre combiné et voyez si le problème persiste.

> Si vous avez conservé votre abonnement auprès de votre ancien opérateur, utilisez votre téléphone sur une autre prise murale que celle de la box, après l'avoir équipée d'un filtre.

Réflexe 3 : redémarrer votre box

> Débranchez l'alimentation de votre box.

> Patientez quelques minutes avant de rebrancher l'alimentation.

Astuce : un problème avec votre téléphone ?

Lorsque vous rencontrez un problème de téléphone (absence de tonalité, émission ou réception d'appels impossible...), pensez à effectuer quelques vérifications et manipulations. Vous pouvez aussi effectuer un diagnostic téléphonique afin de, rapidement, résoudre le problème rencontré. Retrouvez toutes les fiches d'aide pour votre téléphone fixe sur sfr.fr rubrique "Assistance".

► Ça ne fonctionne pas !

Si aucune des manipulations précédentes n'a résolu votre problème, allez sur le lien suivant : assistance.sfr.fr/ et cliquez sur l'onglet de connexion ou contactez votre Service Client au 1023*. Pour réduire la durée de votre appel et faciliter la résolution de votre problème, munissez-vous des informations suivantes :

> **Type de box** : vous trouverez cette information au dos de votre box, sur l'étiquette en haut à gauche. Le type de box commence par "NB4"

> **Adresse MAC de votre box** : il s'agit du numéro en face de la ligne MAC qui se trouve sur l'étiquette au dos de votre box.

SERVICE APRÈS-VENTE

► Conditions générales de retour de matériel

Avant de renvoyer votre matériel, vous devez contacter le Service Client au 1023* pour connaître la procédure adaptée. Le Service Client déterminera si l'équipement doit être renvoyé. Vous devrez procéder par courrier en recommandé avec AR, en utilisant l'étiquette retour fournie lors de la réception de votre matériel. Veuillez donc la conserver en cas de retour d'équipement.

Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, accompagné des accessoires (câbles et adaptateur électrique) en bon état. Dans le cas d'une résiliation, d'un matériel défectueux ou d'un échange, une pénalité forfaitaire d'un montant précisé dans les conditions d'inscription aux Services Haut Débit et Très Haut Débit pourra vous être facturée si vous ne retournez pas vos équipements selon les modalités communiquées (accessoires inclus) en bon état, dans un emballage adapté.

► Conditions spécifiques de retour de matériel

Matériel en panne hors garantie : si le Service Client SFR confirme que votre matériel est défectueux pour des raisons exclues de la garantie (accident, usage anormal...), vous serez redevable des frais d'échange de votre matériel.

Vous avez acheté une box en grande distribution et constatez que vous n'êtes finalement pas éligible à l'ADSL :

pour obtenir le remboursement de votre matériel en cas d'inéligibilité confirmée, vous devez rapporter votre matériel au point de vente où vous l'avez acheté, muni de la facture de votre achat et du courrier du Service Client SFR, vous notifiant l'inéligibilité de votre ligne. Le remboursement sera alors effectué par le point de vente après vérification du matériel retourné. Il devra être complet et en bon état de marche.

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR, puis tarif d'un appel local fixe depuis une ligne en France métropolitaine, 7j/7 de 8h00 à 22h00.

VOTRE GUIDE MÉMO

Votre site au quotidien : sfr.fr

Votre Espace Client : sur sfr.fr rubrique "Espace Client"

Votre référence client :

Votre numéro de ligne téléphonique :

Votre adresse SFR Mail :

Votre mot de passe SFR Mail :

Profitez pleinement des avantages de votre portail sfr.fr
en suivant ces 5 étapes clés :

> Personnalisez votre adresse @sfr.fr :

l'adresse ainsi définie devient votre identifiant.

> Personnalisez votre mot de passe Internet :

pour ne pas l'oublier et accéder simplement à tous vos services sécurisés.

> Utilisez gratuitement SFR Mail :

pour gérer tous vos e-mails sur une interface unique.
Avec 10Go de stockage.





> Pensez à mettre sfr.fr en page d'accueil :

pour retrouver toute l'actualité et tous vos services au quotidien.

//
Prenez quelques minutes
pour découvrir tout ce que
la box de SFR peut vous offrir

//

NOUS CONTACTER

-  **Votre conseiller en espace SFR**
pour vous accompagner dans vos choix.
 - ▶ Plus de 860 espaces SFR partout en France.
 - ▶ Pour connaître l'espace SFR le plus proche de chez vous, rendez-vous sur sfr.fr
Nota : Si vous rencontrez un problème technique avec l'un de vos équipements, contactez directement votre Service Client au 1023*.
-  **Votre site sfr.fr**
pour prendre la main !
 - ▶ Rubrique "Espace Client"
Gérez et suivez votre offre, souscrivez à des options...
 - ▶ Rubrique "Assistance"
Retrouvez les réponses à vos questions, consultez nos conseils pratiques.
 - ▶ Rubrique "Produits et offres"
Pour ouvrir une ligne Mobile, ADSL et Fibre pour bénéficier d'offres exclusives.
-  **Votre service vocal et votre Service Client**
pour répondre à toutes vos questions et joindre un conseiller.
 - ▶ Service Client Mobile, Internet et Fixe : composez le 1023*
-  **Votre service consommateur**
pour nous écrire
 - ▶ SFR Service consommateur, 92915 Paris La Défense Cedex

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7 de 8h à 22h.