

### Pour contacter votre Service Client

**Courrier** : SFR La Carte Service Client - TSA 11122 - 57757 Metz Cedex 9

**Téléphone** : Depuis votre mobile au **9 0 0 0** (prix d'un appel au tarif de base). Depuis un poste fixe au 06 1400 1900 (coût d'un appel vers un mobile SFR). Accessible 6J/7 de 7h à 22h.

**SFR MonProfil** : **9 9 9** depuis votre mobile (0,15€/appel) ou 06 1000 1999 depuis un poste fixe accessible 7J/7, 24h/24 (coût d'un appel vers un mobile SFR), ou sur le site [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique "Mon Compte" (coût d'une connexion Internet).

**Internet** : [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) (coût d'une connexion Internet).

**Minitel** : 3615 SFR (0,20€ TTC la minute).

### Serveur de rechargement

**9 5 0** pour consulter votre solde en temps réel 24h/24.

**9 5 2** pour un accès direct au rechargement de 6h à minuit.

Appels gratuits depuis votre mobile.

Depuis le 16 mai 2002, le Service Client est certifié par le label Qualicert : c'est l'assurance pour vous de bénéficier d'engagements de qualité de service.

Crédit Photo : PhotoAlto - Digital Vision - Getty Images



## Les tarifs SFR La Carte

TARIFS VALABLES AU 30/06/03

**SFR**

**LA CARTE**

PLUS DE PLAISIR



## L'offre SFR La Carte

### La Carte SFR, l'offre sans engagement de SFR

- Pas d'abonnement, pas de facture et l'assurance de contrôler son budget.
- Vous accédez à l'offre SFR La Carte grâce aux Packs SFR La Carte contenant un kit d'accès et un mobile, ou grâce aux kits SFR La Carte seuls si vous possédez déjà un mobile.

Vous bénéficiez dès la première utilisation de votre kit ou Pack SFR La Carte de 12,5€ de crédit de communication inclus dont 10 Texto.

2



## Les modes de Rechargement

### Depuis la France métropolitaine :

- **Rechargement par coupons et Tickets Recharge** : disponibles chez les revendeurs SFR, les buralistes...
- **Rechargement par Carte Bancaire\***, en appelant le **9 5 2 2** en saisissant le numéro de votre Carte Bancaire.
- **Rechargement Express\*** : en saisissant seulement les 4 chiffres du code que vous aurez défini, lors de votre inscription auprès du Service Client.
- **Rechargement par paiement sécurisé** :
  - à partir de l'un des 2300 distributeurs de billets du Crédit Lyonnais portant le logo SFR, après introduction de la Carte Bancaire dans le terminal, puis composition du code secret.
  - via le canal 156 de Canal Satellite.
  - à partir de votre mobile GSM équipé d'un lecteur de Carte Bancaire.
- **Rechargement automatique** : sans engagement, prélèvement tous les mois sur votre Carte Bancaire et attribution systématique d'un bonus.

\*NB : une même Carte Bancaire peut recharger 2 cartes SFR au maximum et pour un montant global maximal de 50€/mois.

3

### Depuis l'étranger\* avec SFR Monde

(appel au **9 5 0 2** ou **9 5 2 2**)

- **par Carte Bancaire ou par coupons SFR La Carte** achetés avant votre départ
- **par coupons d'opérateurs étrangers du groupe Vodafone ou partenaires**  
Disponibles à ce jour depuis l'Allemagne, l'Espagne, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, la Hongrie, Malte, les Pays-Bas, le Portugal et le Royaume-Uni. La Carte SFR sera rechargée du montant indiqué sur le coupon étranger, déduction faite de 2€ correspondant à des frais de service. Cas particulier en Italie avec Vodafone Omnitel : frais de 5€ pour un coupon d'un montant supérieur à 10€. Les éventuels bonus affichés sur les coupons étrangers ne sont pas valables pour les clients SFR La Carte. La durée de validité du crédit de communication ainsi rechargé est de 30 jours.

\* Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance.

### Les Recharges SFR La Carte :

					
Prix de vente maximum conseillé	15€	25€	35€	60€	20€ <sup>(1)</sup>
Minutes de communication	33 mn	55mn	1h33mn	2h53mn	22mn + 100 Texto
dont crédit offert en plus (soit en euros)			+20% (7€)	+30% (18€)	33 Texto (5€)
Validité du crédit de communication	30 jours	60 jours	60 jours	90 jours	30 jours

Disponibles par coupon, Ticket Recharge, Carte Bancaire (hors Recharge 60€), par distributeur de billets Crédit Lyonnais ou par le service interactif SFR La Carte sur Canal Satellite (canal 156).

(1) 10€ de crédit de communication + 15€ de crédit Texto dont 5 gratuits (soit 100 Texto sur la base d'un Texto émis en France métropolitaine, hors Texto surtaxé). Minutes calculées au tarif de base 0,45€/mn.



# Principes Généraux de Tarification

## Communication en France métropolitaine

Communication émise depuis la zone de couverture du réseau GSM de SFR vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

## Appel normal

Appel vers un numéro fixe métropolitain (hors N° Spéciaux et N° d'accès Internet) ou un mobile d'un opérateur métropolitain.

Le prix d'un appel normal est fonction de votre formule tarifaire ainsi que de la zone d'émission de l'appel (France métropolitaine ou étranger).

## Communication émise et reçue lorsque vous êtes à l'étranger

Ces appels ont une tarification particulière (voir page 6).

## Appels gratuits

- Numéros d'urgence : 112, 113, 114, 115, 15, 17, 18.
- Le **1 2 3** : pour consulter votre Répondeur gratuitement depuis votre mobile SFR en France métropolitaine, pendant toute la durée de validité de votre crédit de communication.
- Le **9 5 0** : pour consulter votre solde en temps réel, 24h/24.
- Le **9 5 2** : pour recharger votre crédit de communication directement, de 6h à minuit.

## Appel vers les Numéros Spéciaux

Ces appels ont une tarification particulière (voir page 6). Les Numéros Spéciaux sont les numéros commençant par 0601, 0606, tous les numéros commençant par 08 et les numéros à 4 chiffres commençant par 3 (liste non exhaustive). La liste des Numéros Spéciaux est disponible sur le site [www.art-telecom.fr](http://www.art-telecom.fr)

## Conditions Générales de Tarification

La première minute est indivisible ; au-delà, tarification à la seconde.

Les tarifs sont indiqués Toutes Taxes Comprises - TVA : 19,6%.

En cas de tarifs différents selon les horaires d'appels, les conditions tarifaires appliquées sont celles en vigueur au début de la communication.

## 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.

## Crédit de communication

Un crédit de communication de 12,5€ dont 10 Texto est inclus dans votre Kit ou Pack SFR La Carte (soit 1,5€ de crédit Texto). Il est valable 2 mois (60 jours) à partir du 1<sup>er</sup> appel émis ou reçu.

## Report du crédit non consommé

Chaque rechargement prolonge, selon la recharge choisie, de 1 à 3 mois la validité de votre crédit de communication, si vous rechargez avant la fin de validité de celui-ci. Le montant rechargé s'ajoute à votre ancien solde et la validité de celui-ci est prolongée pour un délai maximum de 6 mois.

**Les tarifs indiqués ci-après sont, sauf indications différentes, les tarifs de communications émises depuis la France métropolitaine.**

# Détail de l'offre SFR La Carte

## Les tarifs depuis la France métropolitaine

### Appels en France métropolitaine (facturation à la seconde après la 1ère minute indivisible)

- Appel normal  
- Appel au tarif de base 24H/24, 7J/7  
(tarif appliqué aux appels vers le Service Client au 900) **0,45 €/minute**
- Appel avec la Formule Soir & Week-End\* :  
> Le Soir (de 21h30 à 8h), le week-end (du vendredi 21h30 au lundi 8h) **0,25 €/minute**  
et les jours fériés  
> En journée (de 8h à 21h30) **0,55 €/minute**

\* Pour bénéficier de la Formule Soir&Week-End, appelez le 90007, la souscription est gratuite

- Appels vers numéro de mobile SFR ou N° fixe de votre choix\* **50% d'un appel normal**  
Le numéro fixe est un numéro métropolitain (hors N° Spéciaux et d'accès Internet).  
Le premier choix du numéro est gratuit. Vous avez la possibilité de modifier votre N° une fois/mois pour 1,5€ débités directement de votre crédit de communication. **la réduction s'applique au-delà de la 1ère minute indivisible**

\* Pour en bénéficier, appelez le 90007, la souscription est gratuite

- **INFO** soit le 4636 **0,15 €/minute**

- **9999** **0,15 €/appel**

- Connexion WAP (Sous réserve de passer par la passerelle WAP SFR pré-formatée) **Prix d'un appel normal**

- Réserve d'appel de 3 minutes **Le crédit consommé sera déduit de votre prochain rechargement.**  
si votre crédit de communication est épuisé vous pouvez disposer de 1,35 € (soit 3 minutes de communication au tarif de base), valable en France métropolitaine et pendant la durée de validité en cours de votre crédit. Ces 3 mn avancées sur votre prochaine recharge vous permettent de passer des appels et d'envoyer des Texto vers les mobiles des opérateurs métropolitains ou les numéros fixes (hors N° Spéciaux et d'accès Internet).

### Appels vers des Numéros Spéciaux (facturation à la seconde après la 1ère minute indivisible)

- Numéros Vert, Azur, Indigo et autres **0,50 €/minute**  
les numéros commençant par 08 0, 08 1, 08 2 et 08 6 (liste non-exhaustive)
- Numéros Audiotel et autres **0,78 €/minute**  
les numéros commençant par 08 3 et 08 9 (liste non-exhaustive)
- Numéros commençant par 08 36 70, 08 99 70 **1,90 €/minute**
- Numéros courts à 4 chiffres commençant par 30, 31, 32, 36 **Surtaxe affichée par le fournisseur de service + prix d'un appel normal**

### Appels vers l'étranger (facturation à la seconde après la 1ère minute indivisible)

- Appels vers numéros internationaux en Zone A **0,75 €/minute**  
(Union Européenne, DOM, Islande, Norvège, Suisse, Etats-Unis, Canada, Europe de l'Est (hors Russie), pays du Maghreb et Turquie).
- Appels vers numéros internationaux en Zone B **1,55 €/minute**  
(reste du monde + TOM)

## Les tarifs depuis l'étranger

Le service SFR Monde vous permet de communiquer depuis l'étranger, dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs étrangers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance.

### TABLEAU DES TARIFS

	Appels émis depuis : (prix/min)	Appels reçus en : (prix/min)	Texto émis depuis l'étranger : (prix/Texto)
Zone 1	1,30€	0,58€	
Zone 2	1,49€	0,70€	
Zone 2 bis	1,49€	1,05€	0,30€
Zone 3	2,50€	1,05€	
Cas Particuliers	4,90€	2,25€	Les Texto reçus à l'étranger sont gratuits

Décompte de vos appels : tarification à la seconde au-delà de la première minute indivisible.  
Prix d'un appel émis vers un pays de la même zone. En cas d'appel vers un pays d'une zone différente, le tarif de la zone la plus éloignée est appliqué.  
Les Texto sont disponibles si le réseau de l'opérateur visité propose cette fonctionnalité.

Depuis la plupart de vos destinations de vacances, vous pouvez être directement débité de vos appels émis et reçus (Texto inclus) sur le crédit de communication de votre Carte SFR. Avant votre départ, activez **SFR Monde** par simple appel au **9999** (0,15€/appel). **L'activation est immédiate et gratuite.**

Ce service SFR Monde est aujourd'hui disponible depuis :

**Zone 1 :** Allemagne, Açores, Autriche, Baléares, Belgique, Canaries, Crète, Espagne, Grèce, Guadeloupe, Guyane, Irlande, Italie, Madère, Martinique, Norvège, La Réunion, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Sardaigne, Sicile, Suisse, Saint Marin et Vatican.

**Zone 2 :** Hongrie, Maroc, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie et Turquie.

**Zone 3 :** Afrique du Sud, Australie et Malte.

Cette liste de destinations évolue rapidement. Pour connaître la liste à jour, consultez le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique "SFR Monde".

Les Numéros Spéciaux français et les services SFR sont soumis à une tarification spéciale (surtaxe nationale + prix de la communication en fonction de la zone d'émission de l'appel)

Si votre destination ne fait pas partie de la liste ci-dessus, contactez le Service Client au **90007** pour activer le service SFR Monde qui vous permet de communiquer depuis plus de 160 pays ou destinations.

**Zone 1 :** Union Européenne + DOM, Islande, Norvège, Suisse.

**Zone 2 :** Europe de l'Est (hors Russie), Algérie, Maroc, Tunisie, Turquie.

**Zone 2 bis :** Etats-Unis, Canada.

**Zone 3 :** Reste du monde (hors Cas Particuliers) + TOM.

**Cas Particuliers :** Antigua et Barbuda, Argentine, Arménie, Bénin, Bermudes, Brésil, Cuba, Mexique, Mongolie, Pérou, Russie, Salvador, Tadjikistan, Turkménistan

Vous recevrez un dossier de souscription que vous aurez à remplir et à retourner à votre Service Client. SFR Monde sera alors activé sous un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception par les services SFR de votre dossier complet et conforme. Prévoyez un délai de 3 semaines maximum entre votre appel au Service Client et l'activation de SFR Monde.

Avec ce service SFR Monde, vous recevrez à votre retour en France, une facture détaillée de vos communications passées depuis l'étranger (voir page 11). Les numéros surtaxés français et étrangers, ainsi que certains numéros d'appel présentés comme gratuits pour ses clients par l'opérateur étranger auquel vous êtes connecté, vous seront facturés selon le tarif de la zone d'émission de votre appel.

Les Texto sont directement débités sur le crédit de communication de votre Carte SFR.

Les Services du Portail SFR Multimédi@ sont disponibles depuis l'étranger en mode GSM si l'opérateur visité propose cette fonctionnalité.

Pour avoir plus d'informations sur SFR Monde, consultez le [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique "SFR Monde".

# Les services SFR La Carte

## Les Texto

- **0,15€ par Texto envoyé** décompté de votre crédit de communication, hors surtaxes des services Texto.
- **0,30€ par Texto envoyé** vers les mobiles des opérateurs étrangers.

## Les Options SFR La Carte

- **Le Répondeur SFR La Carte (123) :** Consultation gratuite depuis la France métropolitaine pendant toute la durée de validité du crédit de communication.
- **Présentation du Numéro :** **1,5€** par mois, durée de souscription de 2 mois (soit 3 €) ou 4 mois (soit 6€) (si votre correspondant l'autorise)
- **Double Appel :** **1,5€** par mois, durée de souscription de 2 mois (soit 3 €) ou 4 mois (soit 6€).
- **Option Confort :** **1,5€** débités automatiquement chaque mois (Présentation du Numéro + Double Appel)  
(Le service est interrompu sur demande ou si votre crédit de communication est insuffisant).
- **Message Direct (06 1000 1000) :** Prix d'un appel normal vers un mobile SFR. (vers un mobile SFR)
- **Rappel du correspondant :** Prix d'un appel normal
- **Liste Ivoire :** **GRATUIT** (pour bénéficier de cette option, appelez gratuitement le **9 2 1 1**)  
(non affichage du numéro lors de l'émission d'un appel, hors envoi d'un Texto)

## Prix des Services SFR Multimédi@



### Messages Multimédi@ (MMS) :

Réception	gratuit
Envoi depuis et vers la France métropolitaine (Taille maxi : 50 ko. Nombre maxi de destinataires : 5)	0,45€/message/destinataire



### E-mail et Chat :

Réception des alertes Texto Multimail	gratuit
Consultation	prix d'une connexion WAP
Envoi d'un message sans fichier joint	0,15€/destinataire + prix d'une connexion WAP
Envoi d'un message avec fichier joint	0,45€/destinataire + prix d'une connexion WAP

L'envoi des e-mails en Wap est gratuit jusqu'au 31/12/03 (hors coût de connexion)



### Personnalisation du mobile\* :

Téléchargement sonnerie Haute Définition	de 1,35€ à 3€ + prix d'une connexion WAP
Téléchargement logo Haute Définition	de 1,35€ à 3€ + prix d'une connexion WAP
Téléchargement de thèmes	3€ + prix d'une connexion WAP (hors promotion)



### Jeux téléchargeables\* :

Téléchargement d'un nouveau jeu couleur	à partir de 2,5€ + prix d'une connexion WAP
Téléchargement d'un nouveau jeu noir et blanc	à partir de 1,5€ + prix d'une connexion WAP
Envoi de scores	0,10€ + prix d'un Texto
Achat d'un nouvel épisode	0,20€ + prix d'un Texto



### Autres services du Portail SFR Multimédi@ :

Consultation d'un service	Jusqu'à 3€ + prix d'une connexion WAP
---------------------------	---------------------------------------

\* Vérifiez la compatibilité de votre mobile sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou en appelant depuis votre mobile le **7 0 0 0 0** (appel gratuit)

## Les Services Kiosque SFR La Carte

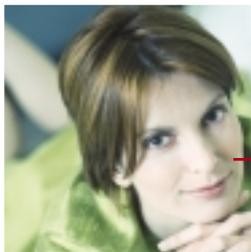
Accédez à l'ensemble des services Vocaux SFR avec **ALLO** soit le 2864. La navigation sur ALLO est gratuite. Une fois parvenu au service sélectionné, l'appel est facturé au prix habituel du service.

Aux coûts d'accès indiqués par appel ou par minute, s'ajoute le prix d'un appel normal.

COMMUNIQUER		
• DICTO TEXTO	<b>T E X T</b> soit le 8398	0,46 € l'accès
• MAIL	<b>M A I L</b> soit le 6245	0,45 € / minute
PERSONNALISER		
• SFR PERS	<b>P E R S</b> soit le 7377	1,35 € l'accès
• SFR SONNERIE*	<b>S O N N</b> soit le 7666	1,35 € l'accès
• SFR LOGO*	<b>L O G O</b> soit le 5646	1,35 € l'accès
• SFR ATOI (dédicaces)	<b>A T O I</b> soit le 2864	1,35 € l'accès

\* Vérifiez la compatibilité de votre mobile sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) ou en appelant depuis votre mobile le **7 0 0 0 0** (appel gratuit)

# Les services SFR La Carte (suite)



## M'INFORMER

• SFR ACTU	<b>A C T U</b> ✓	soit le 2288	0,30 €/minute
• SFR TEMPS	<b>T E M P</b> ✓	soit le 8367	0,46 € l'accès
• SFR METEO	<b>M E T E</b> ✓	soit le 6383	0,46 € l'accès
• SFR METEO Plus	<b>5 1 2</b> ✓		1,37 € l'accès
• SFR BOURSE	<b>B O U R</b> ✓	soit le 2687	0,46 € l'accès
• SFR FOOT	<b>F O O T</b> ✓	soit le 3668	0,30 €/minute
• SFR SPORT	<b>S P O R</b> ✓	soit le 7767	0,30 €/minute
• SFR LOTO	<b>L O T O</b> ✓	soit le 5686	0,46 € l'accès

## M'ORGANISER

• Annuaire Express SFR	<b>2 2 2</b> ✓		0,95 € l'accès
• Annuaire International	<b>2 2 2</b> ✓		3,45 € l'accès
Vous pouvez faire une recherche en Allemagne, Belgique, Suisse, Luxembourg, Pays Bas, Italie, Espagne, Portugal, Grande Bretagne, Irlande, USA et Canada.			
• SFR BANQUES	<b>B A N Q</b> ✓	soit le 2267	0,46 € l'accès
• SFR TAXI	<b>T A X I</b> ✓	soit le 8294	0,91 € l'accès
• SFR TRAFIC	<b>T R A F</b> ✓	soit le 8723	0,46 € l'accès
• SFR SNCF	<b>S N C F</b> ✓	soit le 7623	0,91 € l'accès
• SFR HOTEL <sup>(1)</sup>	<b>H O T E</b> ✓	soit le 4683	0,91 € l'accès
• SFR RATP	<b>R A T P</b> ✓	soit le 7287	0,91 € l'accès

## ME DIVERTIR

• SFR HOROSCOPE	<b>H O R O</b> ✓	soit le 4676	0,30 € l'accès
• SFR CINE	<b>C I N E</b> ✓	soit le 2463	0,30 € l'accès
• SFR JEUX <sup>(2)</sup>	<b>J E U X</b> ✓	soit le 5389	0,30 €/minute
• SFR MUSI	<b>M U S I</b> ✓	soit le 6874	0,30 €/minute
• ALLO CHAT	<b>C H A T</b> ✓	soit le 2428	inscription gratuite puis 0,30 €/minute
• SFR TURF	<b>T U R F</b> ✓	soit le 8873	0,30 € l'accès

## SERVICES TEXTO

• Texto <b>C H A T</b>	0,15 € par Texto envoyé au 2428
• Texto <b>F L A S H</b>	Prix d'un Texto + 0,20 € par Texto envoyé au 8000
• Texto <b>F O O T</b>	Prix d'un Texto + 0,20 € par Texto envoyé au 3668
• <b>J E U X</b> par Texto	Prix d'un Texto + 0,20 € par Texto envoyé au 5389
• Texto <b>L I S T</b>	Prix d'un Texto + 0,10 € par destinataire supplémentaire

(1) Réservation dans les hôtels Accor, Sofitel, Novotel, Mercure et Ibis. Service disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 18h30. (2) Les extraits de règlement sont disponibles gratuitement au 7000.

## NUMEROS D'INFORMATION GRATUITS

**N E W S** ✓ Serveur "Bon Plan" (soit le 6389)

**7 0 0 0** ✓ Info Services

**7 0 0 7** ✓ Info Multimail

**8 0 0 0** ✓ Info Texto Flash

**2 0 0 0** ✓ Info Foot

**C H A T** ✓ Info Texto Chat (soit le 2428)

## Les Services ponctuels SFR et occasionnels à la demande du client

- Le changement de la Carte SIM : 11€
- Le déblocage de Carte SIM : 3€ s'il est effectué par un Chargé de Clientèle
- La demande de "désimlockage" effectuée dans les 6 mois suivant l'activation de la Carte est facturée 114,34€

## Modalités de règlement et de facturation

### Facturation SFR Monde (avec dossier de souscription)

Pour les appels émis ou reçus à l'étranger depuis plus de 160 pays ou destinations, un décalage peut survenir dans la facturation, lié à l'envoi tardif du montant des communications par l'opérateur étranger.

Les factures sont établies dès que le montant des communications a atteint 7,62€ et au minimum trimestriellement.

### Les modes de règlement

Seul le prélèvement automatique est accepté pour le règlement d'une facture SFR Monde (le paiement par prélèvement est gratuit).

### Dépôt de garantie

Lors de la souscription à SFR Monde, vous devez remplir et retourner un dossier à votre Service Client. Lors de la validation de votre dossier, un dépôt de garantie peut vous être demandé.

Cas pour lesquels SFR peut demander un dépôt de garantie :

Chèque déclaré irrégulier suite au contrôle effectué	: . . . . .750€
Inscription au fichier Préventel	: . . . . .750€