

# GUIDE CLIENT NEUFBOX FIBRE OPTIQUE



Neuf Cegetel - SA au capital de 33 814 228 euros - Siège Social : 40-42 quai du Point du Jour - 92659 Boulogne Billancourt Cedex - RCS NANTERRE 414 946 194 - CODE APE 6110Z - Réf. RCGCF001 - © Visuels Getty Images.



# BIENVENUE

Vous venez d'entrer  
dans un monde illimité de loisirs...

Pour en profiter pleinement,  
nous vous présentons en détail  
dans ce guide les offres  
et les services dont vous  
pouvez disposer.

Nous vous remercions de votre  
confiance.

Bonne lecture !

## SOMMAIRE

1. VOS AVANTAGES ILLIMITÉS ..... p. 5
2. VOS OFFRES LOISIRS ..... p. 13
3. VOS INFOS PRATIQUES ..... p. 21
4. VOTRE MÉMO ET VOS CONTACTS ..... p. 27



# **1.** VOS AVANTAGES ILLIMITÉS

La technologie numérique vous simplifie la vie !  
Profitez de l'Internet Très Haut Débit, du téléphone fixe et de la télévision numérique grâce à la fibre optique de SFR. SFR s'appuie sur sa filiale Neuf Cegetel pour ses offres fibre optique.

INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT	p. 6
MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE	p. 6
TÉLÉPHONIE FIXE	p. 7
TÉLÉVISION HD	p. 8
NEUFBOX MUSIC INITIAL	p. 9
PLUS DE SERVICES	p. 10

## SURFEZ AVEC ENCORE PLUS DE RAPIDITÉ GRÂCE À LA FIBRE OPTIQUE

### Pour les clients de l'offre neufbox fibre optique de SFR\* :

SFR vous fait entrer dans une nouvelle ère multimédia en reliant votre logement à la fibre optique.

Vous bénéficiez d'un débit maximal : 100 Méga en réception (téléchargement) et 50 Méga en émission (envoi de fichiers).

Vous pouvez ainsi partager toutes vos photos, vos fichiers en quelques secondes.

### EN SAVOIR +

Avec votre **portail sfr**, tout est à portée de clic... Cinéma, météo, programmes TV, actualités... Toutes vos envies et vos besoins sont sur **www.sfr.fr**

## Communiquez avec votre messagerie électronique

Accédez à votre messagerie électronique depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet (au bureau, à l'école, à l'étranger...) depuis le portail [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

Votre adresse e-mail SFR et votre mot de passe de messagerie vous ont été communiqués dans le courrier de mise en service. Vous pouvez créer jusqu'à 10 adresses e-mail.

### EN SAVOIR +

Vous pouvez choisir l'adresse e-mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les informations provenant de votre Service Client, vos notifications de factures... Il vous suffit de mettre à jour votre adresse **e-mail de contact** sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Mon Compte.

## TÉLÉPHONEZ EN ILLIMITÉ VERS LES FIXES

Vous ne payez plus l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique ; grâce à la téléphonie sur IP, les appels sont illimités 7j/7 et 24h/24 vers les fixes (hors n° courts et spéciaux), en France métropolitaine et vers plus de 60 destinations\*\* dans le monde.

**Union européenne** : tous pays hors Bulgarie et Roumanie.

**DOM** : Guadeloupe, Martinique et Réunion.

**Reste du monde** : Açores, Alaska, Albanie, Algérie (uniquement vers les fixes connectés à l'Assila box dont le numéro commence par 00 213 98 20), Andorre, Argentine, Australie, Bosnie-Herzégovine, Canada, Canaries, Chili, Chine, Corée du Sud, Croatie, États-Unis, Guernesey, Hawaï, Hong-Kong, Islande, Israël, Japon, Jersey, Liechtenstein, Macao, Macédoine, Madère, Moldavie, Monaco, Norvège, Nouvelle Zélande, Saint-Marin, Singapour, Suisse, Taïwan, Turquie, Vatican (hors mobiles sauf États-Unis et Canada).

Retrouvez tous les tarifs de téléphonie sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

\* Offre réservée aux clients particuliers, valable en zones éligibles à la fibre optique SFR (sous réserve de compatibilité technique et du raccordement effectif du domicile du client) et soumise à conditions. Conditions des offres et tarifs des frais d'installation, de mise en service et de fermeture d'accès sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

\*\* Informations à jour au 08/10/2008. Voir conditions détaillées sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

## DÉCOUVREZ TOUT LE PLAISIR DE LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE...

Avec la télévision HD\*, les plus beaux spectacles s'installent dans votre salon. Films récents, grands événements sportifs, dessins animés, séries, évasions autour du monde, concerts... Tous les programmes pour toute la famille : plus de 75 chaînes incluses dans l'offre télévision HD dont toutes les chaînes de la TNT et des chaînes en Haute Définition.

### Plus de 75 chaînes incluses dont\*\* :



### EN SAVOIR +

**Vous en voulez encore plus ?** Nous vous proposons en option des bouquets TV thématiques et des chaînes à l'unité. Accédez également au service de Vidéo à la Demande. Pour les découvrir rendez-vous vite pages 14-15.

## TOUTE LA MUSIQUE QUE VOUS AIMEZ AVEC NEUFBOX MUSIC INITIAL\*

Téléchargez légalement en illimité pendant la durée de votre abonnement la musique que vous aimez dans l'un des neuf genres musicaux proposés (choix non modifiable) : Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique.



\* Pendant la durée de votre abonnement neufbox fibre optique de SFR, téléchargez et écoutez, sur PC/ lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres d'un des 9 genres (choix non modifiable) du catalogue Universal Music : Français ou Pop ou Rock ou Electro ou Rap/R'nB ou Disco/Funk ou World ou Jazz/Blues ou Classique. Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) et renouvellement mensuel de la licence obligatoire.

## PROFITEZ D'ENCORE PLUS DE SERVICES INCLUS

### Contrôle parental :

#### Surfez avec toute votre famille et en toute tranquillité.

Dès qu'un mot-clé lié à une catégorie dangereuse (adulte, armes, drogue, haine et jeux d'argent) est détecté, les pages sont bloquées et ne s'affichent pas.

**Vous pouvez programmer les horaires** durant lesquels l'accès à Internet est autorisé pour toute la famille.

**Vous pouvez bloquer le lancement des applications** en messagerie instantanée tels que Messenger ou du Peer to peer (pair à pair).

### NeufWiFi :

#### Un moyen simple pour profiter de l'internet Haut Débit en illimité partout.

Grâce à NeufWiFi, vous continuez à bénéficier d'Internet en dehors de chez vous, sans frais supplémentaires. Avec votre ordinateur ou votre téléphone portable WiFi, surfez et consultez vos e-mails dès que vous avez accès à un hotspot NeufWiFi.

**En tant que client neufbox fibre optique de SFR, vous pouvez vous connecter à Internet sur plus de 1 000 000 hotspots en France, situés dans les gares et autres lieux publics.**

### EN SAVOIR +

À la maison, tous les membres de votre foyer peuvent utiliser Internet en même temps grâce au **WiFi**.

### 9 Giga\* :

#### Conservez et partagez toutes vos données en ligne.

**Un espace de 9 giga octets** à votre disposition pour stocker, copier, sauvegarder et partager vos données sur un disque dur en ligne !

**Partagez vos fichiers stockés avec vos amis** (photos de vacances, vidéos, etc.), même les plus volumineux, et cela sans bloquer leurs messageries !

**Accédez sans limite à vos fichiers dans le monde entier** : où que vous soyez, connectez-vous à Internet et récupérez toutes vos données stockées.

\* Inclus avec l'offre neufbox fibre optique de SFR.

### Messagerie vocale :

#### Consultez vos messages et profitez des services confort.

**En tant que client de l'offre neufbox fibre optique de SFR, avec la messagerie vocale**, vous bénéficiez sur votre téléphone fixe des fonctions habituelles d'un répondeur et de nombreux services confort (transfert d'appel, numéro masqué, etc.).

La messagerie vocale permet à vos interlocuteurs de vous laisser **jusqu'à 20 messages de 3 minutes maximum chacun**.

Vous pouvez également **consulter vos messages** depuis votre téléphone, un ordinateur connecté à Internet ou même depuis l'interface de votre télévision.

Pour en savoir plus sur votre messagerie, rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

### EN SAVOIR +

En plus de votre messagerie vocale, bénéficiez également de tous **les services confort** : transferts d'appels, signal d'appel, abonné absent, ne pas déranger, masquage du numéro, rejet des appels anonymes, déclaration de votre numéro aux annuaires français (Les Pages Jaunes, 118 218, etc).



## 2. VOS OFFRES LOISIRS

Il n'y a pas de limites à vos loisirs.  
Musique, films, jeux...  
Au gré de vos envies,  
optez pour plus de services.

BOUQUETS DE CHAÎNES TV EN OPTION	p. 14
VIDÉO À LA DEMANDE	p. 15
MULTI-TV	p. 15
PACK SÉCURITÉ	p. 16
NEUFBOX MUSIC OPTIMAL	p. 16
EXALIGHT	p. 17
NEUFBOX STORE	p. 17
Liste des services	p. 18

## PLUS DE 150 CHAÎNES TV DISPONIBLES EN OPTION

Nous vous proposons des bouquets TV thématiques optionnels\*. La souscription est sans engagement et chaque mois vous pouvez modifier votre abonnement.

### Bouquet Sélection

C'est + de 30 chaînes supplémentaires  
**JEUNESSE, MUSIQUE, DÉCOUVERTE, SPORT  
INFORMATION, DIVERTISSEMENT ET CULTURE**

**10,90 € TTC/mois\***

### Bouquet Grand Spectacle

C'est toutes les chaînes du Bouquet Sélection  
**+ 8 CHAÎNES CINÉMA ET ADULTE\*\***

**19,90 € TTC/mois\***

Disponible également sans les chaînes Adulte\*\* pour 15,90 € TTC/mois\*

### Bouquets partenaires\*

**CANALSAT**

**CANAL+  
LEBOUQUET**

## EN SAVOIR +

Pour souscrire à l'un de ces bouquets, il vous suffit depuis la touche **(NSUF)** ou **(MENU TV)** de votre télécommande d'aller dans la rubrique "Bouquet Sélection". À la rubrique "+ de chaînes", vous découvrirez également de nombreuses autres chaînes en option, dont les bouquets des chaînes étrangères. La mise en service de vos nouvelles chaînes est instantanée.

Informations à jour au 08/10/2008.

\* Facturés en plus de votre abonnement. Liste détaillée des chaînes incluses au 08/10/2008 dans chaque bouquet disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) et susceptible d'évolution. Offre soumise à conditions. Tarif et conditions de l'offre, de mise en service et de fermeture d'accès sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

\*\* Chaînes déconseillées aux moins de 18 ans.

## UN VIDÉOCLUB SANS BOUGER DE CHEZ VOUS

Le service de Vidéo à la Demande vous permet de louer des milliers de programmes 7j/7 et 24h/24 (films, séries, dessins animés, documentaires...)\*.

Pour accéder aux programmes de Vidéo à la Demande, appuyez sur la touche **(NSUF)** ou **(MENU TV)** de votre télécommande puis sur la rubrique "Vidéo à la Demande".

## VOS CONTENUS TV ET VOD SUR TOUS LES TÉLÉVISEURS DE VOTRE FOYER AVEC L'OPTION MULTI-TV\*\*

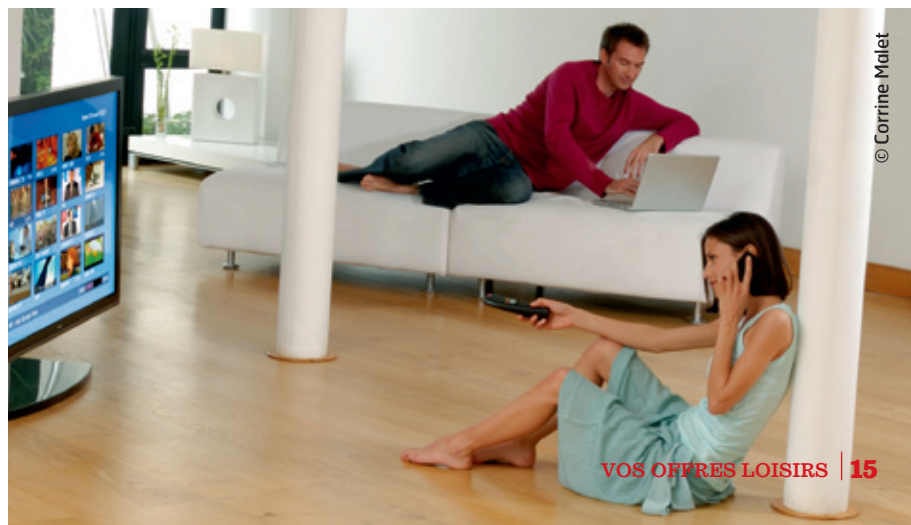
**NOUVEAUTÉ  
FIBRE OPTIQUE**

Plus besoin de choisir qui pourra regarder son match de foot ou bien sa série préférée, avec l'option Multi-TV\*\* regardez en même temps sur tous les téléviseurs de votre foyer : les chaînes de vos bouquets TV et même les chaînes diffusées en Haute Définition. Vous pouvez également commander des films VOD à partager sur tous vos téléviseurs.

Informations à jour au 08/10/2008.

\* Programmes facturés à l'unité ou en abonnement, en plus de votre abonnement. Décodeur obligatoire. Offre soumise à conditions. Tarifs et conditions de l'offre, de mise en service et de fermeture d'accès sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

\*\* Avec l'option **Multi-TV**, mise à disposition d'un décodeur TV HD sans disque dur. **Souscription de trois options maximum : +5 €/mois/décodeur TV HD supplémentaire.** Cette option permet l'accès aux services de Télévision HD en simultanée sur **quatre téléviseurs maximum. Bouquets Canal+ Le Bouquet et CanalSat non disponibles sur les téléviseurs secondaires.**



© Corinne Malet



## LA TRANQUILLITÉ EN PLUS AVEC LE PACK SÉCURITÉ

**Antivirus + Pare-feu + anti-spyware + anti-spam + anti-phishing + contrôle parental :**

Le Pack Sécurité vous prémunit contre les dangers potentiels d'Internet. Il peut être installé sur 3 PC à la fois.

Pour plus de détails ou pour activer le Pack Sécurité, rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Mon Compte.

**5 € TTC/mois**

## PLUS DE MUSIQUE AVEC NEUFBOX MUSIC OPTIMAL

Avec **neufbox Music Optimal**, accédez à l'ensemble des neuf genres du catalogue (Français, Pop, Rock, Electro, Rap/R'nB, Disco/Funk, World, Jazz/Blues, Classique), et téléchargez légalement votre musique en illimité pendant la durée de votre abonnement.

**4,99 € TTC/mois\***

### EN SAVOIR +

Vous pouvez transférer les titres téléchargés sur votre ordinateur vers votre baladeur numérique compatible.

## AMUSEZ-VOUS PENDANT DES HEURES AVEC EXALIGHT \*\*



Découvrez le 1<sup>er</sup> jeu de courses massivement multijoueur en ligne !

Incarnez un pilote dans un univers virtuel futuriste, choisissez votre apparence, customisez votre véhicule et plongez au cœur d'un monde illimité de jeux et de compétitions !

Rendez-vous sur [www.exalight.fr](http://www.exalight.fr)

## ÉQUIPEZ-VOUS EN MATÉRIEL INFORMATIQUE SUR NEUFBOX STORE

Achetez des accessoires informatiques pratiques et ingénieux sur neufbox Store, notre boutique en ligne. Cela vous permet d'acheter du matériel informatique de qualité et compatible avec vos équipements.

**Pour découvrir et acquérir vos accessoires, rendez-vous sur neufbox Store depuis [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)**

Informations à jour au 08/10/2008

Offres soumises à conditions. Voir conditions et tarifs sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

\* neufbox Music Optimal à 4,99 €/mois : pendant la durée de votre abonnement à neufbox Music Optimal, téléchargez et écoutez, sur PC/ lecteurs MP3 compatibles avec Windows Media Player et la DRM Windows, les titres du catalogue Universal Music. Acceptation préalable nécessaire des conditions générales du service sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) et renouvellement mensuel de la licence obligatoire.

\*\* Voir conditions détaillées sur [www.exalight.fr](http://www.exalight.fr)

## TOUS LES SERVICES EN UN CLIN D'ŒIL



### E-mails

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR  
jusqu' à 10 adresses e-mail de 2Go



### Messagerie Webmail

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Messagerie vocale

Inclus dans toutes les offres



### 9Giga

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Neufbox Music Initial

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### NeufWiFi

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Pages perso

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Pack Sécurité

Disponible dans l'offre neufbox fibre optique de SFR  
5 € TTC/mois



### Contrôle parental

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Télévision HD

Inclus dans toutes les offres



### Vidéo à la demande

Location à partir de 0,49 € TTC



### TV sur PC

Inclus dans l'offre neufbox fibre optique de SFR



### Vidéo à la demande sur PC

À partir de 0,99 € TTC le film



### Multi-TV

Disponible dans toutes les offres  
5 € TTC/mois/décodeur TV HD supplémentaire

NOUVEAUTÉ  
FIBRE OPTIQUE



### Multi-Lignes

Disponible dans toutes les offres  
5 € TTC/mois/ligne supplémentaire

NOUVEAUTÉ  
FIBRE OPTIQUE

### EN SAVOIR +

Retrouvez vos services en détail et leurs conditions sur  
[www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)



## **3.** VOS INFOS **PRATIQUES**

Nous vous facilitons la vie sur tous les plans : factures, garantie du matériel, résiliation...

En toute situation, nous vous proposons une solution rapide et efficace pour répondre à vos besoins.

<b>FACTURE</b>	p. 22
<b>SERVICE APRÈS-VENTE</b>	p. 23
<b>MISE À JOUR DE MES COORDONNÉES</b>	p. 23
<b>RÉSILIATION</b>	p. 23
<b>CHLOÉ ET L'ASSISTANCE EN LIGNE</b>	p. 24
<b>CHANGEMENT D'OFFRE ET D'ÉQUIPEMENT</b>	p. 24

## VOTRE FACTURE EN TOUTE SIMPLICITÉ

Votre facture est éditée tous les mois et votre facturation Internet débute à la date d'activation de votre service.

### Consultez votre facture en ligne

Vos 6 dernières factures sont archivées sur un espace protégé, accessible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr) avec votre identifiant personnel et votre mot de passe. Vous pouvez les consulter, les enregistrer sur votre ordinateur ou les imprimer si vous le souhaitez.

SFR vous prévient de l'arrivée de votre facture par un e-mail. Votre adresse de contact figure sur votre facture.



## UN SERVICE APRÈS VENTE À L'ÉCOUTE

### Conditions Générales de retour de matériel

- ▶ Avant de renvoyer votre matériel, contactez le Service Client SFR neufbox fibre optique au 3252\* pour obtenir tous les détails sur le renvoi du matériel.
- ▶ Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, accompagné des accessoires 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 générales d'inscription aux services Très Haut Débit vous sera facturée si vous ne retournez pas vos équipements (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 neufbox fibre optique habilite confirme que votre matériel est défectueux pour des raisons exclues de la garantie (accident, usage anormal, etc.), vous ne pourrez pas obtenir l'échange sans frais de votre matériel.

## MISE À JOUR DE MES COORDONNÉES

Vous pouvez actualiser votre e-mail sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Mon Compte, pour être sûr de recevoir vos communications.

## RÉSILIEZ VOTRE ABONNEMENT EN CONTACTANT LE SERVICE CLIENT

Pour résilier votre abonnement, contactez votre Service Client SFR neufbox fibre optique au 3252\*. Il vous communiquera les modalités de résiliation et le montant des frais de résiliation.

\* Du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 10h à 18h, temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.

## UNE QUESTION ? BESOIN D'AIDE ?



Un service d'assistance en ligne est disponible sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Assistance.

Gratuit et consultable 24h/24, 7j/7, vous y trouverez les réponses à vos questions administratives et techniques par l'intermédiaire de Questions/Réponses, d'animations et de vidéos.

En plus des fichiers d'aide, Chloé votre conseillère virtuelle vous accueille. N'hésitez pas à la consulter !

## CHANGEZ D'OFFRE ET D'ÉQUIPEMENT

**Nous nous engageons à vous faire profiter de nos nouvelles offres\*.**

Pour faire évoluer votre offre, ajouter des options ou changer de matériel en ligne et vérifier que vous bénéficiez de la meilleure offre, rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Mon Compte.

## Changement de matériel

Dès lors que le matériel dont vous disposez est compatible avec l'offre à laquelle vous venez de souscrire, vous le conservez.

Si votre matériel n'est pas compatible, vous en serez informé et recevrez le matériel adapté mis à disposition par SFR. Vous devrez en retour nous renvoyer le matériel incompatible. Les modalités de retour vous seront précisées lors de votre changement d'offre.

### EN SAVOIR +

Les **services de télévision** (Vidéo à la demande, bouquets et chaînes en option...) sont accessibles directement sur votre télévision (touche **NSUF** ou **MENUTV** de la télécommande du décodeur).

\* Offres et options payantes réservées aux clients neufbox fibre optique de SFR, soumises à conditions, voir conditions détaillées et tarifs des offres et des appels non compris dans les offres sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr). Frais de fermeture d'accès 45 € TTC.





## **4.** VOTRE MÉMO ET VOS CONTACTS

Pour toujours avoir vos informations importantes à portée de main, retrouvez toutes vos données personnelles et vos contacts utiles.

MÉMO DONNÉES PERSONNELLES	p. 28
NOUS CONTACTER	p. 29
NOTES	p. 30

## MÉMO DONNÉES PERSONNELLES

► **Votre espace client** : [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr), rubrique Mon Compte

► **Votre portail** : [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

► **Votre référence client** : .....

► **Votre adresse de messagerie** : .....

► **Votre mot de passe de messagerie** : .....

## NOUS CONTACTER

► **Par Internet** :

Accédez 24h/24 à l'Assistance technique ou commerciale sur **[www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)**, rubrique **Assistance**.

► **Par téléphone** :

**Le Service Client SFR neufbox fibre optique au : 3252\***, du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 10h à 18h.

\* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe neufbox de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine.

## NOTES

## NOTES