



Bonjour MME HARNOIS

Facture du 20/10/2010

MME HARNOIS MICHELE
10 R DE LA MARINE
56260 LARMOR PLAGE

Vos informations

N° de Facture : 701765381
Votre référence client : 1-8ZDN4TV
Votre ligne facturée : (*dont n° neufbox)
02 97 33 72 11*
Votre ligne Clé Premium :
Votre email de contact :
michele.harnois@sfr.fr

Pour gérer votre compte ou trouver les
réponses à vos questions allez vite sur :
www.sfr.fr

OFFRE DU MOIS

SFR élu N°1 du Podium
de la Relation Client
dans le secteur "accès
Internet-Fixe".

Etude réalisée par BearingPoint et TNS Sofres en
avril 2010 auprès d'un échantillon de 4 000 clients
et usagers de plus de 175 entreprises et
organisations, représentatifs de la population
française

Prestations facturées pour votre ligne

Les abonnements et forfaits sont facturés pour le mois à venir (sauf chaînes TV). Le montant des communications téléphoniques (hors ou au delà du forfait) est calculé depuis votre dernière facture. Voir détail en pages suivantes.

	EUR T.T.C.
☐ Vos abonnements, forfaits et options	29,90
Abonnements et Forfaits	29,90
Equipements	0,00
☐ Vos communications téléphoniques	5,88

☐ Montant de cette facture	EUR H.T.	T.V.A.	EUR T.T.C.
T.V.A. sur les encaissements (19,6 %)		3,56	
T.V.A. au taux réduit sur les services de radiodiffusion audiovisuelle (5,5 %)		0,73	
Total facturé pour l'ensemble de votre compte	31,48	4,29	35,77

☐ Rappel: situation précédente de votre compte	EUR T.T.C.
Montant restant dû de la/des dernière(s) facture(s) précédente(s)	32,40
Vos derniers paiements en date du 20/10/2010	32,40
Solde restant dû au 20/10/2010	0,00

MONTANT TOTAL prélevé le 04/11/2010

EUR T.T.C.
35,77

Les lignes sans consommation au cours de la période n'apparaissent pas sur la facture. Les montants unitaires sont arrondis au centième le plus proche. Leur somme peut différer du montant total. Pour tout contact consulter les coordonnées en page 2.

Avis de prélèvement automatique

MERCI DE NE PAS ENVOYER DE CHEQUE

Nom de la Banque : CAISSE INTERFEDER CREDIT MUTUEL
Titulaire du compte : HARNOIS MICHELE
Code établissement : 15589
Code Guichet : 56940
Numéro de compte : Masqué pour confidentialité

Prélèvement à partir du : 04/11/2010
Montant du prélèvement : 35,77 €

Pensez au Pacte Fidélité SFR ADSL et profitez de Bonus Fidélité variés et adaptés à vos besoins.

Envie de faire un album photos de vos dernières vacances ? De prendre des nouvelles de vos proches ? Choisissez le Bonus qui vous convient.

**RDV sur sfr.fr rubrique
Mon Compte/Avantages Clients
ou sur lepactesfr.fr**

CONTACT

**Vous souhaitez nous contacter
ou gérer votre compte?**

@ Votre espace client sur sfr.fr

⇒ **Rubrique Mon Compte** pour gérer vos offres, ajouter des options ou suivre votre commande, consulter vos factures, créer de nouvelles adresses e-mail...

⇒ **Rubrique Assistance** pour retrouver les réponses à vos questions administratives, commerciales ou techniques.



Service Client Interactif pour connaître nos tarifs, suivre votre encours de forfait téléphonique ou régler votre facture par CB suite à un retard ou incident de paiement.



0 805 701 801 (appel gratuit depuis un poste fixe)



Assistance technique et commerciale pour tout autre renseignement, **7j/7, de 8h à 22h**



10 77 (Temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine)



Important : munissez-vous de l'ANNEXE de votre facture lors de votre appel (page suivante)



Par courrier : SFR - Service Client neufbox et fixe
TSA 30144
94098 CRETEIL CEDEX

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Client :
SFR Service Consommateurs
92915 Paris La défense Cedex
Et, si un différent subsiste encore, le médiateur des communications électroniques

COMPRENDRE VOTRE FACTURE

Période facturée

Votre facture vous est adressée chaque mois.

Sur votre facture, votre abonnement, certains services, ainsi que vos forfaits téléphoniques sont facturés pour le mois à venir. Ce montant sera le même sur chacune de vos factures sauf si vous décidez de modifier votre offre. Le montant des communications téléphoniques (hors ou au delà du forfait) est calculé depuis votre dernière facture.

Principales rubriques de votre facture

Dans l'ANNEXE de votre facture :

Située sur la page suivante de cette facture, l'ANNEXE détaille tous vos services (avec la période correspondante de facturation) ainsi que la répartition de vos appels par destination, par ligne, et par offre si vous possédez par exemple un forfait téléphonique. N'hésitez pas à la consulter dès que vous avez une question sur votre facture.

Abonnements, forfaits et options : les offres, services et promotions auxquels vous avez souscrit.

Communications téléphoniques : le montant de vos appels.

Les « communications au-delà et/ou hors forfait(s) » sont les communications en dépassement du forfait ou dont les destinations ne sont pas incluses dans votre forfait.

Services exceptionnels : montant des services ponctuels ou occasionnels.

Le DETAIL de vos communications et services (date, heure, durée, destination et prix) est consultable sur votre facture électronique disponible depuis le portail sfr.fr, rubrique Mon Compte. Vos appels compris dans un forfait de communications sont comptabilisés à 0. Concernant la durée facturée de certains numéros spéciaux, elle peut être indiquée en nombre d'UT (Unité de Taxation).

La facture détaillée est un service gratuit disponible sur simple appel à l'assistance commerciale.

**Vous souhaitez plus d'information sur votre facture?
Rendez-vous sur votre portail www.sfr.fr**

⇒ **Rubrique assistance**

CONDITIONS DE PAIEMENT

- Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à **aucun escompte**.
- Les sommes dues par le Client à SFR au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, SFR se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle de quatre euros par facture.
- Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée.



Annexe de votre facture

Vos abonnements, forfaits et options *	Période / Durée	Prix unitaire / mois EUR T.T.C.	Montant EUR T.T.C.
☐ Abonnements et Forfaits			
100% NeufBox (avec Ligne) - Internet / Téléphone illimité / Abo. Téléphonique	15/10/2010 - 14/11/2010 (1 mois)	29,90	29,90
☐ Equipements			
NeufBox mise à disposition	15/10/2010 - 14/11/2010 (1 mois)	0,00	0,00
Vos communications téléphoniques		Durée consommée	Montant EUR T.T.C.
Comprises dans votre (vos) forfait(s) du 15/09/2010 au 14/10/2010		00:49:02	0,00
Au delà et/ou hors forfait(s) du 15/09/2010 au 14/10/2010		00:16:31	5,88

* Pour mieux connaître les caractéristiques des forfaits souscrits rendez-vous sur www.sfr.fr

Répartition des consommations pour la ligne 02 97 33 72 11

Vos communications téléphoniques pour la ligne 0297337211 entre le 15/09/2010 et le 14/10/2010

MME MICHELE HARNOIS 10 R DE LA MARINE
56260 LARMOR PLAGE

Plan tarifaire Résidentiel Ligne N9uf Telecom

Comprises dans votre (vos) forfait(s).	Nombre appels	Durée	Montant T.T.C.
Local (Appels local/national ILLIMITE)	12	00:46:36	0,00
Numéros non géographiques fixes (Appels local/national ILLIMITE)	1	00:02:26	0,00
Total	13	00:49:02	0,00
Au-delà et Hors forfait	Nombre appels	Durée	Montant T.T.C.
Vers les mobiles	13	00:16:31	5,88
Total	13	00:16:31	5,88
TOTAL	26	01:05:33	5,88

Détail de vos communications

Facture n° 701765381



Détail de vos appels depuis la ligne n° : 02 97 33 72 11

EUR T.T.C.

Total de vos communications pour la ligne : 02 97 33 72 11 5,88

Vos appels locaux

N°	Date	Heure	Numéro appelé	Destination	Durée appel	Durée facturée	Tarif	Euro H.T.	Euro T.T.C.
1	21.09	18:09	0297054281	MORBIHAN	00:01:54	00:00:00	Unique	0,000	0,000
2	21.09	18:15	0297363169	MORBIHAN	00:01:14	00:00:00	Unique	0,000	0,000
3	23.09	14:32	0297839046	MORBIHAN	00:07:55	00:00:00	Unique	0,000	0,000
4	28.09	09:38	0297861803	MORBIHAN	00:02:15	00:00:00	Unique	0,000	0,000
5	28.09	09:41	0297022200	MORBIHAN	00:05:25	00:00:00	Unique	0,000	0,000
6	28.09	10:37	0297852941	MORBIHAN	00:00:42	00:00:00	Unique	0,000	0,000
7	28.09	13:17	0297827150	MORBIHAN	00:04:24	00:00:00	Unique	0,000	0,000
8	29.09	17:57	0297839046	MORBIHAN	00:03:29	00:00:00	Unique	0,000	0,000
9	06.10	11:33	0297654967	MORBIHAN	00:00:58	00:00:00	Unique	0,000	0,000
10	08.10	19:18	0297654967	MORBIHAN	00:03:36	00:00:00	Unique	0,000	0,000
11	12.10	17:29	0297842443	MORBIHAN	00:00:29	00:00:00	Unique	0,000	0,000
12	13.10	11:17	0297843819	MORBIHAN	00:14:15	00:00:00	Unique	0,000	0,000

Total de vos appels locaux pour cette ligne	0,00
---	------

Vos appels vers les mobiles

N°	Date	Heure	Numéro appelé	Destination	Durée appel	Durée facturée	Tarif	Euro H.T.	Euro T.T.C.
13	15.09	10:39	0645880874	Orange France	00:00:06	00:00:06	Normal	0,200	0,239
14	15.09	10:40	0645880874	Orange France	00:00:30	00:00:30	Normal	0,263	0,315
15	21.09	17:50	0619875524	SFR	00:00:10	00:00:10	Normal	0,210	0,252
16	21.09	18:11	0619875524	SFR	00:00:04	00:00:04	Normal	0,195	0,233
17	21.09	20:03	0619875524	SFR	00:00:07	00:00:07	Normal	0,202	0,242
18	28.09	10:38	0642079362	Orange France	00:00:41	00:00:41	Normal	0,293	0,350
19	28.09	10:56	0689935754	Orange France	00:00:08	00:00:08	Normal	0,205	0,245
20	28.09	13:15	0619875524	SFR	00:00:06	00:00:06	Normal	0,200	0,239
21	28.09	13:48	0619875524	SFR	00:03:22	00:03:22	Normal	0,719	0,860
22	06.10	11:05	0687882018	SFR	00:09:09	00:09:09	Normal	1,638	1,959
23	09.10	12:04	0689935754	Orange France	00:00:46	00:00:46	Réduit	0,203	0,243
24	12.10	10:50	0686896154	Orange France	00:00:54	00:00:54	Normal	0,327	0,391

25	12.10	17:32	0688099244	Orange France	00:00:28	00:00:28	Normal	0,258	0,309
----	-------	-------	------------	---------------	----------	----------	--------	-------	-------

Total de vos appels vers les mobiles pour cette ligne	4,91	5,88
---	------	------

Vos appels Numéros non géographiques fixes

N°	Date	Heure	Numéro appelé	Destination	Durée appel	Durée facturée	Tarif	Euro H.T.	Euro T.T.C.
26	12.10	18:38	0952308957	Numéros non géographiques fixes	00:02:26	00:00:00	Normal	0,000	0,000

Total de vos appels numéros non géographiques fixes pour cette ligne	0,00
--	------

