



Bonjour MME HARNOIS  
Facture du 20/09/2010

MME HARNOIS MICHELE  
10 R DE LA MARINE  
56260 LARMOR PLAGE

**Vos informations**

N° de Facture : 695541283  
 Votre référence client : 1-8ZDN4TV  
 Votre ligne facturée : (\*dont n° neufbox)  
 02 97 33 72 11\*  
 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](http://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.
<input type="checkbox"/> Vos abonnements, forfaits et options	<b>29,90</b>
Abonnements et Forfaits	29,90
Equipements	0,00
<input type="checkbox"/> Vos communications téléphoniques	<b>2,50</b>

<input type="checkbox"/> Montant de cette facture	EUR H.T.	T.V.A.	EUR T.T.C.
T.V.A. sur les encaissements (19,6 %)		3,01	
T.V.A. au taux réduit sur les services de radiodiffusion audiovisuelle (5,5 %)		0,73	
<b>Total facturé pour l'ensemble de votre compte</b>	<b>28,66</b>	<b>3,74</b>	<b>32,40</b>

<input type="checkbox"/> Rappel: situation précédente de votre compte	EUR T.T.C.
Montant restant dû de la/des dernière(s) facture(s) précédente(s)	33,69
Vos derniers paiements en date du 20/09/2010	33,69
<b>Solde restant dû au 20/09/2010</b>	<b>0,00</b>

<b>MONTANT TOTAL prélevé le 05/10/2010</b>	EUR T.T.C.
	<b>32,40</b>

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

<b>Prélèvement à partir du :</b>	<b>05/10/2010</b>
<b>Montant du prélèvement :</b>	<b>32,40 €</b>

**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](http://sfr.fr) rubrique  
Mon Compte/Avantages Clients  
ou sur [lepactesfr.fr](http://lepactesfr.fr)**

## CONTACT

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

### @ Votre espace client sur [sfr.fr](http://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 différend 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](http://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](http://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.
<b>Abonnements et Forfaits</b>			
100% NeufBox (avec Ligne) - Internet / Téléphone illimité / Abo. Téléphonique	15/09/2010 - 14/10/2010 (1 mois)	29,90	29,90
<b>Equipements</b>			
NeufBox mise à disposition	15/09/2010 - 14/10/2010 (1 mois)	0,00	0,00
Vos communications téléphoniques		Durée consommée	Montant EUR T.T.C.
Comprises dans votre (vos) forfait(s) du 15/08/2010 au 14/09/2010		01:20:27	0,00
Au delà et/ou hors forfait(s) du 15/08/2010 au 14/09/2010		00:06:33	2,50

\* Pour mieux connaître les caractéristiques des forfaits souscrits rendez-vous sur [www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

## Répartition des consommations pour la ligne 02 97 33 72 11

Vos communications téléphoniques pour la ligne 0297337211 entre le 15/08/2010 et le 14/09/2010

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)	43	01:20:24	0,00
Numéros non géographiques fixes (Appels local/national ILLIMITE)	1	00:00:03	0,00
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>01:20:27</b>	<b>0,00</b>
Au-delà et Hors forfait	Nombre appels	Durée	Montant T.T.C.
Vers les mobiles	7	00:06:33	2,50
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>00:06:33</b>	<b>2,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>01:27:00</b>	<b>2,50</b>



Détail de vos communications

Facture n° 695541283



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

Total de vos communications pour la ligne : 02 97 33 72 11 **2,50** EUR T.T.C.

Vos appels locaux

N°	Date	Heure	Numéro appelé	Destination	Durée appel	Durée facturée	Tarif	Euro H.T.	Euro T.T.C.
1	16.08	08:58	0297050024	MORBIHAN	00:00:30	00:00:00	Unique	0,000	0,000
2	16.08	09:34	0297828610	MORBIHAN	00:01:51	00:00:00	Unique	0,000	0,000
3	16.08	09:39	0297868888	MORBIHAN	00:01:19	00:00:00	Unique	0,000	0,000
4	16.08	09:42	0297868778	MORBIHAN	00:00:11	00:00:00	Unique	0,000	0,000
5	16.08	09:46	0297868015	MORBIHAN	00:00:35	00:00:00	Unique	0,000	0,000
6	18.08	16:37	0297376539	MORBIHAN	00:05:10	00:00:00	Unique	0,000	0,000
7	19.08	10:34	0297373973	MORBIHAN	00:03:56	00:00:00	Unique	0,000	0,000
8	19.08	15:05	0297862727	MORBIHAN	00:00:12	00:00:00	Unique	0,000	0,000
9	19.08	15:06	0297862727	MORBIHAN	00:00:26	00:00:00	Unique	0,000	0,000
10	19.08	15:08	0297861803	MORBIHAN	00:01:23	00:00:00	Unique	0,000	0,000
11	23.08	15:20	0297654967	MORBIHAN	00:00:30	00:00:00	Unique	0,000	0,000
12	23.08	17:13	0297654967	MORBIHAN	00:00:39	00:00:00	Unique	0,000	0,000
13	24.08	20:20	0297843819	MORBIHAN	00:00:45	00:00:00	Unique	0,000	0,000
14	25.08	11:02	0297378114	MORBIHAN	00:01:04	00:00:00	Unique	0,000	0,000
15	27.08	15:16	0297830534	MORBIHAN	00:05:06	00:00:00	Unique	0,000	0,000
16	27.08	15:21	0297830534	MORBIHAN	00:00:41	00:00:00	Unique	0,000	0,000
17	27.08	15:23	0297830534	MORBIHAN	00:05:34	00:00:00	Unique	0,000	0,000
18	01.09	11:03	0297863208	MORBIHAN	00:00:55	00:00:00	Unique	0,000	0,000
19	01.09	13:14	0297470871	MORBIHAN	00:01:18	00:00:00	Unique	0,000	0,000
20	01.09	13:50	0297654967	MORBIHAN	00:01:42	00:00:00	Unique	0,000	0,000
21	01.09	13:53	0297861803	MORBIHAN	00:10:45	00:00:00	Unique	0,000	0,000
22	06.09	14:15	0297842185	MORBIHAN	00:02:25	00:00:00	Unique	0,000	0,000
23	06.09	14:38	0297832724	MORBIHAN	00:00:48	00:00:00	Unique	0,000	0,000
24	06.09	18:32	0297843819	MORBIHAN	00:04:04	00:00:00	Unique	0,000	0,000
25	06.09	18:36	0297842185	MORBIHAN	00:00:14	00:00:00	Unique	0,000	0,000
26	06.09	18:37	0297842185	MORBIHAN	00:00:51	00:00:00	Unique	0,000	0,000
27	07.09	19:11	0297827226	MORBIHAN	00:00:11	00:00:00	Unique	0,000	0,000
28	07.09	19:17	0297827226	MORBIHAN	00:00:12	00:00:00	Unique	0,000	0,000
29	07.09	19:20	0297829204	MORBIHAN	00:01:11	00:00:00	Unique	0,000	0,000

30	07.09	19:22	0297827226	MORBIHAN	00:09:19	00:00:00	Unique	0,000	0,000
31	08.09	15:27	0297654967	MORBIHAN	00:03:08	00:00:00	Unique	0,000	0,000
32	08.09	16:39	0297838961	MORBIHAN	00:02:57	00:00:00	Unique	0,000	0,000
33	08.09	17:03	0297838961	MORBIHAN	00:01:41	00:00:00	Unique	0,000	0,000
34	10.09	09:20	0297654967	MORBIHAN	00:00:24	00:00:00	Unique	0,000	0,000
35	10.09	10:12	0297864550	MORBIHAN	00:01:02	00:00:00	Unique	0,000	0,000
36	10.09	11:20	0297654967	MORBIHAN	00:00:26	00:00:00	Unique	0,000	0,000
37	10.09	17:42	0297654967	MORBIHAN	00:02:00	00:00:00	Unique	0,000	0,000
38	11.09	11:14	0297874213	MORBIHAN	00:00:43	00:00:00	Unique	0,000	0,000
39	11.09	11:15	0297874213	MORBIHAN	00:00:37	00:00:00	Unique	0,000	0,000
40	11.09	12:15	0297874213	MORBIHAN	00:00:51	00:00:00	Unique	0,000	0,000
41	12.09	10:08	0297654967	MORBIHAN	00:00:46	00:00:00	Unique	0,000	0,000
42	13.09	11:30	0297373973	MORBIHAN	00:00:58	00:00:00	Unique	0,000	0,000
43	14.09	16:47	0297842185	MORBIHAN	00:01:04	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.
44	06.09	12:27	0645880874	Orange France	00:00:42	00:00:42	Normal	0,295	0,353
45	06.09	18:37	0681556614	Orange France	00:00:05	00:00:05	Normal	0,197	0,236
46	07.09	19:53	0613244189	SFR	00:01:29	00:01:29	Normal	0,420	0,502
47	10.09	10:42	0686896154	Orange France	00:00:26	00:00:26	Normal	0,253	0,302
48	10.09	18:29	0627758660	SFR	00:01:15	00:01:15	Normal	0,383	0,458
49	11.09	11:18	0645880874	Orange France	00:00:51	00:00:51	Normal	0,319	0,382
50	11.09	12:16	0645880874	Orange France	00:01:45	00:01:45	Réduit	0,228	0,272

Total de vos appels vers les mobiles pour cette ligne **2,09 2,50**

Vos appels Numéros non géographiques fixes

N°	Date	Heure	Numéro appelé	Destination	Durée appel	Durée facturée	Tarif	Euro H.T.	Euro T.T.C.
51	14.09	16:46	0953786768	Numéros non géographiques fixes	00:00:03	00:00:00	Normal	0,000	0,000

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

