

# CE GUIDE EST POUR VOUS !

ESPACE  
CLIENT



Nous vous remercions d'avoir choisi SFR Business.

Pour vous accompagner, nous vous proposons de retrouver dans ce guide l'ensemble de vos contacts utiles.

[Accéder au sommaire](#)

# QUI CONTACTER ?



## SOMMAIRE

- Gérer vos offres et vos données administratives ? **p.3**
- Suivre le déploiement de votre offre Fixe ? **p.4**
- Comprendre et analyser votre facture ? **p.5**
- Déclarer et suivre un incident technique/réseau ? **p.6**
- Bénéficier du SAV terminaux mobiles ? **p.7**
- Accompagner vos utilisateurs de lignes mobiles entreprises ? **p.8**
- Infos utiles ? **p.9**
- Vos contacts en un clic !  **p.10**



# QUI CONTACTER ?

## GÉRER VOS OFFRES ET VOS DONNÉES ADMINISTRATIVES

### SUR VOTRE ESPACE CLIENT SUR LE SITE SFR BUSINESS



- Consulter et modifier vos données administratives et bancaires
- Piloter votre flotte Mobile
  - commander et activer une carte SIM
  - désimlocker un terminal
  - ajouter une option
  - suspendre et remettre en service une ligne
- Gérer votre parc Fixe
  - ajouter un accès ou un site<sup>(1)</sup>
  - modifier un accès<sup>(1)</sup>
  - déménager un site<sup>(1)</sup>



### VOTRE DISTRIBUTEUR

- Souscription aux offres
- Accompagnement commercial
- Commande de terminaux mobiles et d'accessoires

Au 0 811 907 907<sup>(2)</sup> (choix 1 puis choix 2)  
un conseiller client vous répond  
du lundi au vendredi de 8h à 20h  
le samedi de 9h à 17h

Pour les clients Grands Comptes, appelez votre numéro dédié  
disponible sur votre Espace Client



# QUI CONTACTER ?

## SUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE VOTRE OFFRE FIXE

### SUR VOTRE ESPACE CLIENT SUR LE SITE SFR BUSINESS



- Accéder aux coordonnées de votre chef de projet
- Suivre les étapes de votre déploiement



Au 0 811 907 907<sup>(1)</sup> (choix 3)  
un conseiller client vous répond  
du lundi au vendredi de 8h à 18h

(1) Depuis un fixe : 0,05 €/appel + prix d'un appel local. Depuis un mobile : 0,05 €/appel + tarif aux conditions de votre abonnement de téléphonie mobile.



# QUI CONTACTER ?

## COMPRENDRE ET ANALYSER VOTRE FACTURE

### SUR VOTRE ESPACE CLIENT SUR LE SITE SFR BUSINESS



- Télécharger vos duplicatas et extraits de compte
- Analyser vos factures
- Payer en ligne par carte bancaire



### VOTRE DISTRIBUTEUR

- Informations sur votre facture, notamment pour vos mobiles et accessoires

Au 0 811 907 907<sup>(2)</sup> (choix 1 puis choix 2)  
un conseiller client vous répond  
du lundi au vendredi de 8h à 20h  
le samedi de 9h à 17h

Pour les clients Grands Comptes, appelez votre numéro dédié  
disponible sur votre Espace Client

(1) Depuis un fixe : 0,05 €/appel + prix d'un appel local. Depuis un mobile : 0,05 €/appel + tarif aux conditions de votre abonnement de téléphonie mobile.



# QUI CONTACTER ?

## DÉCLARER, SUIVRE UN INCIDENT TECHNIQUE ET S'INFORMER SUR LE RÉSEAU SFR



### SUR VOTRE ESPACE CLIENT SUR LE SITE SFR BUSINESS



- Déclarer un incident
- S'informer des étapes de résolution
- Échanger par écrit avec les équipes techniques sur les incidents ouverts
- Consulter des informations sur le réseau SFR

Au 0 811 907 907<sup>(1)</sup> (choix 2)  
un conseiller technique vous répond,  
du lundi au vendredi de 8h à 19h<sup>(2)</sup>  
le samedi de 9h à 18h<sup>(2)</sup>

Pour les clients Grands Comptes, appelez votre numéro dédié  
disponible sur votre Espace Client

(1) Depuis un fixe : 0,05 €/appel + prix d'un appel local. Depuis un mobile : 0,05 €/appel + tarif aux conditions de votre abonnement de téléphonie mobile.

(2) Extension jusqu'à 24 h/24 et 7 j/7 (en fonction de l'option souscrite).



# QUI CONTACTER ?

## BÉNÉFICIER DU SAV TERMINAUX MOBILES

### DANS LES 15 JOURS SUIVANT L'ACHAT

### PLUS DE 15 JOURS SUIVANT L'ACHAT

#### PANNE TECHNIQUE RÉPARATION

#### PANNE TECHNIQUE REPLACEMENT

#### CASSE, VOL OU OXYDATION

Votre distributeur

Votre distributeur  
ou <http://sav.sfr.fr>

Appeler depuis un mobile le 949  
depuis un fixe 06 1000 49 49<sup>(1)</sup>

Appeler le 04 26 10 96 37<sup>(2)</sup>  
ou envoyer un mail à  
[sfrentreprise@affinitysolutions.fr](mailto:sfrentreprise@affinitysolutions.fr)

Avec la **GARANTIE PANNE**  
à la mise en service,  
vous bénéficiez  
du remplacement  
gratuit de votre mobile.

Avec le **SAV STANDARD**, vous  
bénéficiez, dès l'achat de votre  
terminal d'une garantie panne  
de 24 mois (hors batterie et  
accessoires).

Les iPhone et les iPad quant à  
eux sont garantis 12 mois.

Si vous avez souscrit à l'option  
**SAV ECHANGE ENTREPRISES**  
(incluse dans la Gamme Télépho-  
nie Mobile) ou **SAV ECHANGE  
ENTREPRISES MULTI** (pour iPhone).

En cas de panne, vous recevez,  
sous 24h, à l'adresse de votre  
choix (en France métropoli-  
taine) un terminal identique ou  
équivalent remis à neuf.

Si vous avez souscrit à  
l'option d'assurance **PROTECT  
ENTREPRISES OU PROTECT  
INTÉGRALE ENTREPRISES**.

Déclarez votre sinistre, un  
conseiller vous communique-  
ra les garanties liées à votre  
souscription.

(1) Du lundi au samedi de 8h à 20h. Depuis un fixe : prix d'un appel local. Depuis un mobile : tarif aux conditions de votre abonnement de téléphonie mobile.

(2) Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h

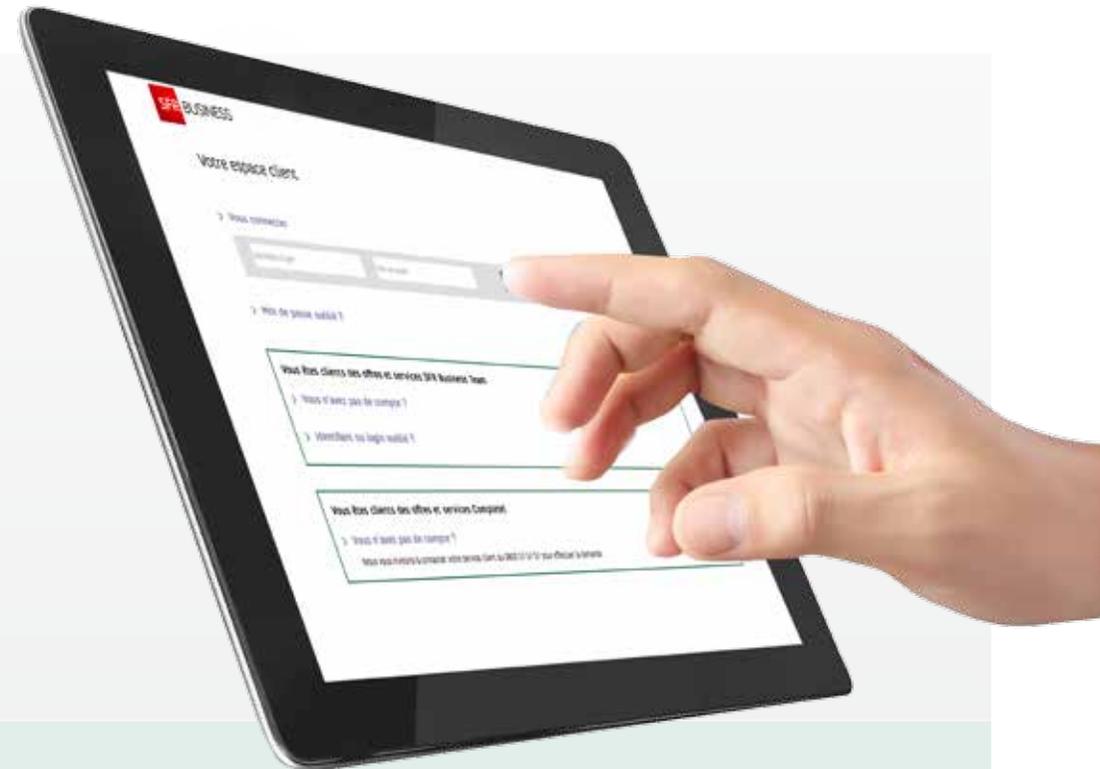


# QUI CONTACTER ?

## ACCOMPAGNER VOS UTILISATEURS DE LIGNES MOBILES ENTREPRISES

### VOS COLLABORATEURS SE CONNECTENT A LEUR ESPACE UTILISATEUR SUR LE SITE [SFR.FR](https://www.sfr.fr)

- Suivre leur consommation
- Consulter le détail de leurs offres
- Accéder à leurs factures Parc Duo (factures partagées entre l'entreprise et le collaborateur)



Au 1024<sup>(1)</sup>  
un conseiller client répond à vos utilisateurs  
de lignes mobiles  
du lundi au vendredi de 8h à 20h  
le samedi de 9h à 17h

(1) Depuis un fixe : prix d'un appel local. Depuis un mobile : tarif aux conditions de leur abonnement de téléphonie mobile.



# INFOS UTILES

## ESPACE CLIENT

Créez votre compte à partir de la page d'accueil du site [sfrbusiness.fr](https://sfrbusiness.fr)  
Accédez gratuitement et en toute sécurité à votre Espace Client



## INCIDENTS TECHNIQUES

Fixe : rebootez votre routeur avant de déclarer un incident sur votre Espace Client ou d'appeler le Service Client

Mobile : en cas de problème d'émission, de réception d'appels ou de données, testez, si possible, votre mobile avec une autre carte SIM

## MOBILE À L'ÉTRANGER

Pour éviter tout risque de surfacturation, désactivez les données data mobile sur votre terminal (mode d'emploi disponible sur votre Espace Client rubriques « Votre flotte » ou « Assistance »)

## CARTES SIM

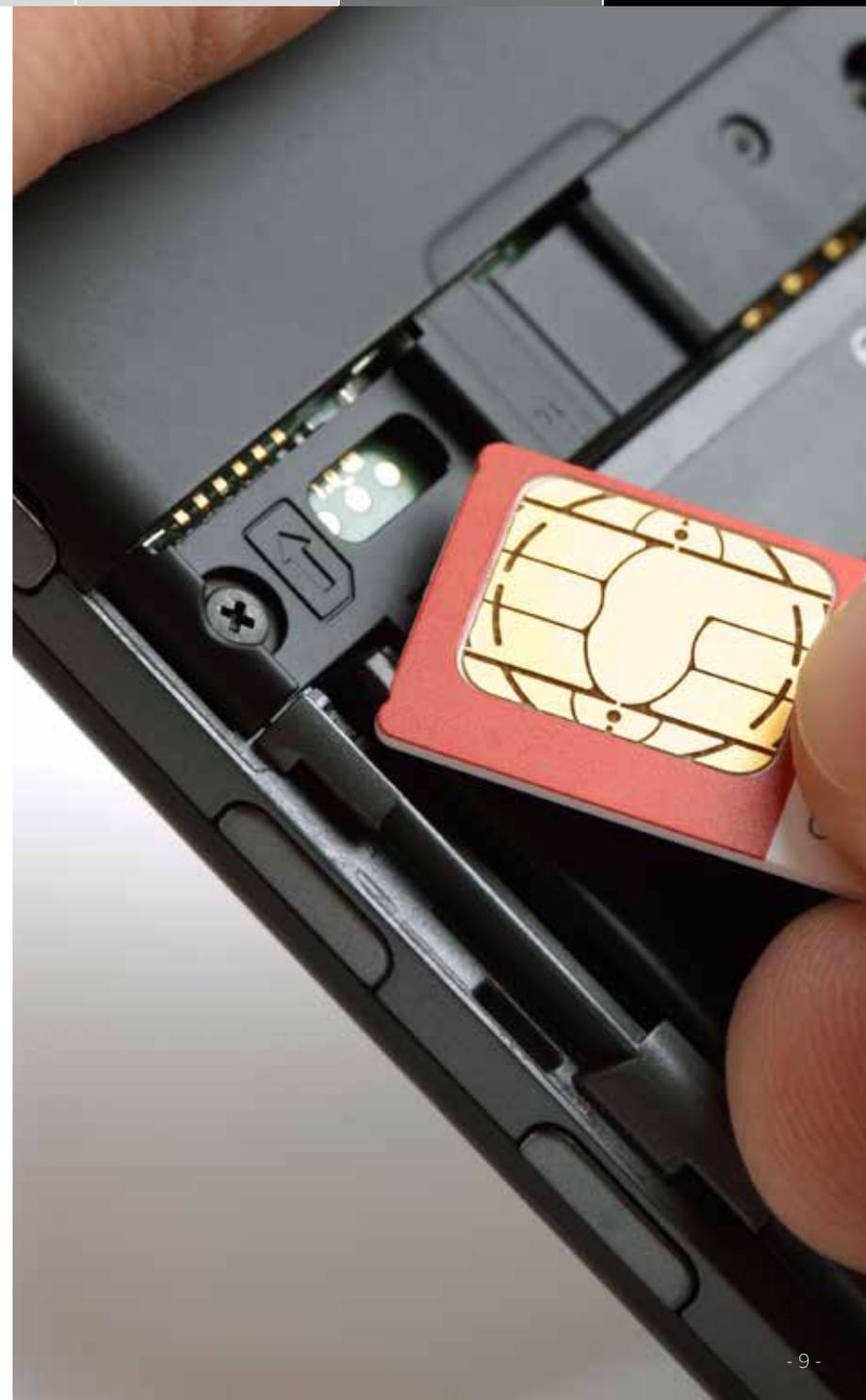
L'activation d'une carte SIM est effective sous 4 heures

## OPTIONS SERVICE DE CONTENU

Activez l'option « blocage achat sur facture » si vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs téléchargent des contenus payants

## RELATION CLIENT

Avant d'appeler le Service Client, préparez votre numéro de contrat de service ou de titulaire. Ces informations sont disponibles sur vos factures ou votre Espace Client, elles vous seront demandées en début d'appel.





# MES CONTACTS EN 1 CLIC !

**ESPACE  
CLIENT**



ESPACE CLIENT SFR BUSINESS

**[sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.fr)**

N° DE VOTRE CONSEILLER CLIENT

**0811 907 907** Administratif et facture (choix 1)  
Incidents techniques (choix 2)  
Déploiement (choix 3)

Pour les clients Grands Comptes contactez vos numéros dédiés.

POUR VOS UTILISATEURS DE LIGNES MOBILES

Espace utilisateur sur le site **[sfr.fr](http://sfr.fr)**

**1024**

SAV TERMINAL MOBILE ENTREPRISE

**DANS LES 15 JOURS SUIVANT L'ACHAT**

**Votre distributeur**

**PLUS DE 15 JOURS APRÈS L'ACHAT**

PANNE TECHNIQUE

- réparation (mobile de prêt) : votre distributeur  
ou connectez-vous sur **<http://sav.sfr.fr>**

- remplacement (si option SAV Echange Entreprises ou Multi)  
appeler le **949** depuis un mobile ou **06 1000 49 49** depuis un fixe

CASSE, VOL OU OXYDATION (si option d'assurance Protect) :

Déclarez votre sinistre au **04 26 10 96 37**

ou à **[sfrentreprise@affinitysolutions.fr](mailto:sfrentreprise@affinitysolutions.fr)**

**VOTRE DISTRIBUTEUR**

