

**SFR** ET TOUT S'ACCÉLÈRE

# LA BOX DE SFR



## GUIDE D'INSTALLATION

# LE CONTENU DE VOTRE BOÎTE

## MATÉRIEL



LaBox



La télécommande



Une carte à puce  
(fournie si vous n'étiez pas  
au préalable abonné(e) à  
SFR)



Un Disque Dur  
(fourni séparément)

3 piles



## CONNECTIQUE



Un adaptateur  
secteur



Un câble antenne



Un adaptateur  
mâle



Un adaptateur  
femelle



Un câble  
HDMI®



Un câble  
informatique RJ45  
Ethernet



Un câble  
téléphone  
RJ11

# BRANCHER LABOX CHEZ VOUS

Suivez simplement ces instructions pour brancher LaBox.

1



Prise TV



Adaptateurs



Câble antenne



## Connexion de LaBox à votre prise murale

Branchez directement le **câble blanc** à l'entrée câble située derrière LaBox et à votre prise murale TV SFR. Utilisez si nécessaire l'un des adaptateurs fournis.

2



Téléviseur



Câble HDMI



## Connexion de votre téléviseur

Branchez votre téléviseur à LaBox en utilisant le **câble HDMI** entre la prise HDMI de LaBox et l'une des prises HDMI de votre téléviseur. Si votre téléviseur ne dispose pas de prise HDMI, utilisez un **câble péritel** (non fourni) à la place. Il est indispensable d'utiliser le cordon HDMI pour obtenir la meilleure qualité d'image et pour profiter de l'ensemble des fonctionnalités de LaBox.

3



Câble RJ11



Téléphone

## Connexion de votre téléphone

Branchez votre téléphone en utilisant votre **câble téléphonique RJ11** entre votre prise téléphonique TEL 1 de LaBox et votre téléphone. Utilisez si nécessaire un adaptateur téléphonique (non fourni). Si vous possédez un téléphone sans fil, il est important d'éloigner la base de LaBox.

**4**

**Mise en place de la carte à puce**

Insérez votre carte à puce dans le lecteur positionné sur le côté gauche de LaBox. La puce de la carte doit être orientée vers le haut.

**5**

**Installation du Disque Dur**

Insérez votre Disque Dur dans l'emplacement prévu sur le côté droit de LaBox.

**6**

Ordinateur      Câble Ethernet

**Connexion de votre ordinateur**

- **Pour une connexion Ethernet :** Branchez votre ordinateur en utilisant votre câble informatique RJ45 Ethernet entre une des prises LAN (jaunes) de LaBox et la prise réseau de votre ordinateur.
- **Pour une connexion en WiFi :** Vous trouverez toutes les informations sur la page 7.

**Rappel : La clé WiFi se trouve sur l'étiquette collée sous votre box.**

**7**

Bouton 0/I  
0= Arrêt  
I=Marche

Adaptateur secteur

Prise secteur

**Branchement de LaBox**

Assurez-vous que le bouton Marche/Arrêt est en position 0. Connectez l'**adaptateur secteur** à LaBox, puis branchez-le à la prise électrique murale.

**8**

**Installation de la télécommande**

Au dos de la télécommande (côté clavier), exercez une pression au niveau des flèches ci-dessus, puis tirez vers les extrémités pour retirer les couvercles. Insérez alors les trois piles comme indiqué.

**BESOIN D'ASSISTANCE ?**  
Voir tous les moyens de nous joindre au dos

## LE DÉMARRAGE

Vous avez bien suivi les premières étapes de l'installation ? vous pouvez maintenant mettre sur « I » le bouton (O=Arrêt/I=Marche) situé à l'arrière de LaBox.

### PROCESSUS DE PROGRAMMATION DE VOTRE TÉLÉCOMMANDE

La télécommande de LaBox va vous permettre de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités. **Son véritable clavier** et **son pavé tactile** simplifient les interactions avec votre box. Votre télécommande détecte **automatiquement** le côté que vous avez besoin d'utiliser.

Votre télécommande est Radio Fréquence (RF) cela signifie que vous n'avez pas besoin de la pointer vers LaBox pour changer de chaîne.

**Votre télécommande est reconnue automatiquement sinon voir la procédure p.13.**

### PROCESSUS D'INSTALLATION

Lors du 1<sup>er</sup> démarrage, vous devez renseigner les informations de connexion du réseau. Rentrez votre code postal, ou bien

- pour Martinique : n° de réseau = 64 801 / fréquence = 370 000
- pour Guadeloupe : n° de réseau = 64 800 / fréquence = 370 000

Contactez votre Service Clients au 1020 en cas de problème\*

Vous devez ensuite définir :

- un code parental (pour l'accès aux contenus adultes)
- un code personnel (pour toutes les fonctions de verrouillage et de paiement depuis la box)

**Vos services Internet et téléphonique vont s'activer automatiquement. Pour programmer votre télécommande et achever l'installation de LaBox, suivez les étapes indiquées sur votre TV. L'installation peut durer jusqu'à 20 minutes.**

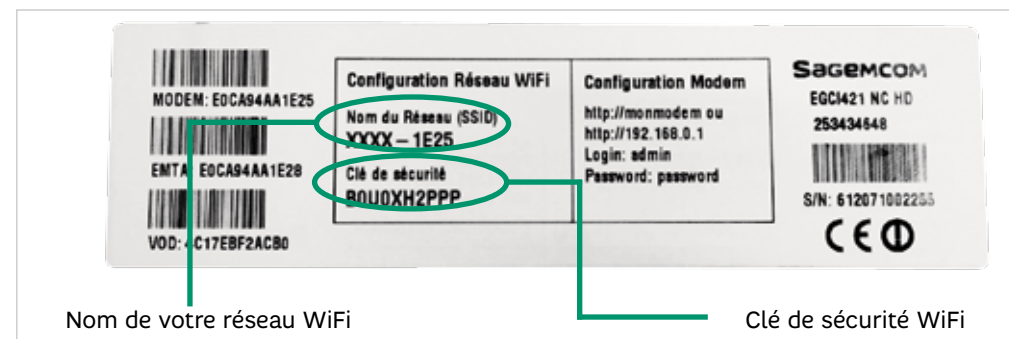
**Félicitations, l'installation de LaBox est terminée !**

\* Voir au dos

## POUR CONNECTER VOS ÉQUIPEMENTS EN WiFi

### OÙ TROUVER MON CODE WiFi ?

Le nom de votre réseau et la clé de sécurité WiFi sont indiqués sur l'étiquette collée sous votre box.



### COMMENT CONNECTER MON ÉQUIPEMENT ?

- 1 Sélectionnez le nom de votre réseau WiFi dans la liste des réseaux sans fil :** Il commence par Numericable et sa terminaison est inscrite sur l'étiquette collée sous LaBox (exemple : si sur votre étiquette il est indiqué XXXX-F386, le nom de votre réseau est NUMERICABLE-F386).
- 2 Saisissez la clé de sécurité WiFi (WPA/PSK – WPA2/PSK) :** Elle est indiquée sur l'étiquette sous LaBox. Vous devez respecter les minuscules et les majuscules.

**Félicitations, l'installation du WiFi est terminée !**

## LES BOUTONS ET LES VOYANTS



Ces voyants vous indiquent l'état de l'ensemble des services accessibles sur LaBox

VOYANT	DÉFINITION	COMPORTEMENT
<b>S / S</b>	Synchronisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant <b>S</b> clignote pendant que le terminal recherche le Signal (la recherche peut prendre plusieurs dizaines de minutes).</li> <li>Le voyant <b>S</b> est allumé lorsque le Signal est trouvé.</li> <li>Le voyant <b>S</b> est allumé lorsque le Signal n'a pas été trouvé ou bien qu'il a été perdu.</li> </ul>
<b>@</b>	Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant clignote pendant l'installation du service Internet.</li> <li>Il devient fixe dès lors que la connexion Internet est établie.</li> </ul>
<b>ETH</b>	Connexion Ethernet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé dès lors qu'un périphérique est connecté sur l'un des 4 connecteurs LAN de la face arrière.</li> </ul>
<b>1</b>	Ligne téléphonique 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant clignote pendant l'installation du service de téléphonie.</li> <li>Le voyant est fixe lorsque le service de téléphonie fonctionne.</li> <li>Le voyant clignote dès lors que le téléphone est décroché.</li> <li>Le voyant est fixe lors d'une communication ou dès que le téléphone est raccroché.</li> </ul>
<b>✉</b>	Messagerie vocale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant s'allume lorsque vous avez un message.</li> </ul>
<b>WIFI</b>	Connexion WiFi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé dès lors que le WiFi est actif.</li> <li>Le WiFi peut être coupé en appuyant sur le bouton WiFi situé sur la face avant de LaBox.</li> </ul>
<b>WPS</b>	Appairage WiFi simplifié	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant WPS clignote lors de son utilisation.</li> </ul>
<b>↓</b>	Mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant clignote vert lorsqu'une mise à jour de vos services Internet et/ou téléphone est en cours. Ces services sont indisponibles pendant la mise à jour qui prendra environ 10 minutes. N'éteignez pas LaBox durant ces mises à jour.</li> </ul>
<b>HDD</b>	Disque Dur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé lorsque le Disque Dur est inséré.</li> </ul>
<b>REC1</b>	Enregistrement 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé lorsqu'un enregistrement est en cours.</li> </ul>
<b>REC2</b>	Enregistrement 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé lorsqu'un 2ème enregistrement est en cours.</li> </ul>
<b>🕒</b>	Enregistrement programmé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le voyant est allumé lorsqu'un enregistrement est programmé.</li> </ul>

## CONSIGNES ENVIRONNEMENTALES ET DE SÉCURITÉ

LaBox a été fabriquée afin de répondre aux normes de sécurité applicables. Néanmoins, il convient de suivre les consignes ci-dessous pour l'utiliser en toute sécurité. Conservez ce guide soigneusement.



Avant de brancher LaBox sur le secteur, vérifiez que la valeur de la tension du secteur correspond à la valeur imprimée à l'arrière de LaBox. Si ce n'est pas le cas, contactez votre Service Clients.



Il convient de placer LaBox sur une surface stable. Les ouvertures d'aération ne doivent jamais être obstruées par des objets tels que des journaux, des nappes, des rideaux, etc. LaBox ne doit pas être installée à proximité de radiateurs, de poêles ou de tout autre équipement produisant de la chaleur. Elle ne doit pas être exposée directement aux rayons du soleil ni à proximité de combustible tel qu'une bougie.



Pour débrancher LaBox, vérifiez préalablement que le bouton 0/1 à l'arrière de l'appareil est bien sur «0». Puis débranchez le cordon secteur au niveau de la prise murale et pas seulement au niveau du connecteur situé à l'arrière de l'appareil. En effet, s'il est toujours sous tension, le cordon secteur peut causer des blessures graves par électrocution.



Le connecteur d'alimentation situé à l'arrière de LaBox doit rester accessible au cas où un arrêt d'urgence serait nécessaire.



Si le cordon secteur est endommagé, il faut le remplacer. Renseignez-vous auprès d'une boutique SFR ou de votre Service Clients.



Ne placez aucun objet contenant du liquide sur l'appareil. Elle ne doit être exposée à aucune projection. Le cas échéant, débranchez LaBox du secteur et contactez votre Service Clients.



Pour prévenir les risques d'incendie ou d'électrocution, n'exposez pas l'appareil à la pluie ou à l'humidité. En cas d'orage, débranchez LaBox.



Assurez-vous qu'aucun objet ne soit introduit dans les différentes ouvertures de l'appareil. Pour le nettoyer, utilisez un chiffon doux humide (pas mouillé). N'utilisez ni chiffon abrasif, ni nettoyant aérosol. Les sacs plastiques présentent un danger de suffocation. Conservez-les hors de portée des enfants.



Prévoyez un dégagement d'au moins 5 cm autour de LaBox pour permettre la circulation de l'air et protéger l'appareil des surchauffes.

## EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT

Avant toute manipulation, assurez-vous que les différents câbles sont bien branchés :

- le câble antenne entre votre prise murale et l'entrée câble à l'arrière de LaBox,
- le câble HDMI entre la sortie HDMI de LaBox et l'entrée HDMI de votre téléviseur,
- l'adaptateur secteur entre l'entrée 12 V-5A et votre prise électrique.

**Assurez-vous ensuite que le bouton Marche/Arrêt à l'arrière de LaBox est bien en position « I ».**

**Vos équipements audiovisuels et informatiques doivent être allumés.**

**Si vous constatez une dégradation d'un des câbles fournis avec LaBox, rendez-vous dans la boutique la plus proche de chez vous** (voir sur [www.sfrcaraibe.fr](http://www.sfrcaraibe.fr)) **ou contactez votre Service Clients** (retrouvez nos points de contacts au dos de ce guide).

<b>LaBox ne s'allume pas</b>	Vérifiez les points indiqués ci-dessus. Vérifiez que votre prise électrique est bien alimentée. Assurez-vous que vous utilisez l'adaptateur secteur SAGEMCOM - OUTPUT 12.0V - 5A.
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>LaBox n'est pas très réactive et les menus lents à s'afficher</b></li> <li>● <b>LaBox est parfois bruyante</b></li> </ul>	<p>Il est très probable que LaBox chauffe anormalement. Vérifiez les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LaBox doit être obligatoirement en position horizontale.</li> <li>- L'espace libre autour de LaBox doit être de 5 cm minimum.</li> <li>- Si LaBox est installée dans un meuble, le meuble doit être suffisamment aéré.</li> <li>- Le ventilateur sur le coté droit de LaBox doit tourner correctement.</li> </ul> <p>Si vous constatez que le ventilateur et la grille d'aération sont poussiéreux, vous pouvez procéder à un nettoyage en profondeur, en suivant les conseils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- couper l'alimentation de LaBox (bouton Marche/Arrêt en position «O»)</li> <li>- utilisez votre aspirateur équipé d'une brosse douce pour aspirer la poussière de la grille d'aération.</li> </ul>

## SERVICE INTERNET

Vérifiez que vos câbles ne sont pas endommagés et bien insérés dans leurs prises. Les changer le cas échéant.







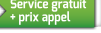
Vérifiez que votre équipement informatique est bien connecté à LaBox.



<b>Je n'ai pas de connexion Internet, le voyant « S » n'est pas vert et le voyant « @ » n'est pas fixe</b>	Eteignez LaBox 30 secondes en appuyant sur l'interrupteur à l'arrière, puis rallumez-la. Si le défaut persiste et que votre prise d'antenne murale comporte deux sorties, éteignez LaBox puis branchez le câble d'antenne sur l'autre sortie, puis rallumez-la (utilisez les adaptateurs si besoin). Si le voyant «↓» clignote, LaBox se met à jour, la connexion Internet est alors interrompue pendant quelques minutes. Ne pas éteindre LaBox.
<b>Je n'ai pas de connexion Internet, le voyant « S » est vert et le voyant « @ » est fixe</b>	<p><b>En Ethernet</b> Vous êtes connecté(e) en direct à l'aide du câble RJ45 fourni avec LaBox. Vérifiez que le voyant «ETH» en façade avant est bien allumé. Dans le cas contraire vérifiez la configuration réseau de votre équipement ainsi que le câble Ethernet RJ45 entre LaBox et votre ordinateur. Vous pouvez aussi vous connecter sur une autre sortie LAN à l'arrière de LaBox.</p> <p><b>En WiFi</b> Vérifiez que le voyant WiFi est bien allumé sur l'afficheur. Dans le cas contraire, appuyez sur le bouton WiFi sur la face avant, le voyant WiFi doit s'allumer de nouveau. Vous pouvez vérifier la configuration réseau de votre équipement et l'activation du WiFi sur celui-ci. Assurez-vous que le nom de votre réseau WiFi apparaît bien dans la liste des réseaux sans fil disponibles. Le nom se trouve indiqué sur l'étiquette sous LaBox ou dans le menu Paramètrer / Réglages / Internet à partir de la page d'accueil de LaBox. Connectez-vous en choisissant votre réseau. Une clé de sécurité peut vous être alors demandé. Cette clé est également indiquée sur l'étiquette sous LaBox ou dans le menu Paramètrer / Réglages / Internet.</p>
<b>Si le dysfonctionnement persiste, vous pouvez rétablir l'ensemble des paramètres Internet par défaut en appuyant pendant 30 secondes sur le bouton «Reset» situé à l'arrière de LaBox. Patientez 30 minutes et essayez de connecter à nouveau.</b>	
<b>Les pages Internet s'affichent lentement</b>	Assurez-vous que vous n'avez pas de logiciels de téléchargement ou de streaming en cours sur un des équipements connecté à LaBox. Si vous avez d'autres équipements informatique connectés à LaBox, éteignez-les et testez de nouveau la navigation Internet.

## SERVICE TÉLÉVISION

Vérifiez que vos câbles ne sont pas endommagés et bien insérés dans leurs prises. Les changer le cas échéant.

Si vous utilisez un Home Cinéma (pour la vidéo et/ou le son), testez tout d'abord en branchant LaBox en direct sur votre téléviseur.

<p><b>Rien ne s'affiche sur l'écran de mon téléviseur</b></p>	<p>Vérifiez que votre téléviseur et LaBox sont correctement branchés, allumés et ne sont pas en veille. Si LaBox est en veille, vous pouvez appuyer sur le bouton  en façade avant ou sur la touche «  » en haut à droite de votre télécommande. Vérifiez le cordon HDMI (ou péritel) entre votre équipement audiovisuel et l'arrière de LaBox. Vérifiez la source choisie sur votre téléviseur. Testez une autre entrée HDMI de votre téléviseur (si disponible).</p>
<p><b>L'image est figée et le changement de chaîne ne fonctionne pas</b></p>	<p>Appuyez sur la touche «  » de votre télécommande ou en face avant de LaBox jusqu'à ce qu'un message «Redémarrage en cours» apparaisse sur l'afficheur. Lorsque l'heure apparaît sur la façade avant, réveillez LaBox (touche «  »). Si le défaut persiste, éteignez puis rallumez LaBox en appuyant sur l'interrupteur situé à l'arrière.</p>
<p><b>Mauvaise qualité d'images, pixellisation, gel d'images</b></p>	<p>Vérifiez que le câble antenne est en bon état et qu'il est correctement vissé (enfiché) à l'arrière de LaBox et au niveau de la prise murale.</p>
<p><b>Absence de son ou son trop faible</b></p>	<p>Il est possible que le volume du son soit trop bas sur l'un des équipements de votre installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisez la télécommande de LaBox, touche  pour monter le son</li> <li>- utilisez la télécommande de votre téléviseur pour monter le son</li> <li>- si vous utilisez un amplificateur, vérifiez que celui-ci est allumé et utilisez sa télécommande pour monter le son.</li> </ul>
<p><b>Impossible d'accéder à l'ensemble de mes chaînes ET un message affiché sur le téléviseur m'invite à appuyer sur OK pour m'abonner à la chaîne</b></p>	<p>Il est probable que votre carte à puce n'a pas encore été activée. L'activation est automatique. Pour cela, merci de sélectionner TF1 HD et de patienter pendant 30 minutes.</p>
<p><b>Impossible d'accéder à certaines chaînes ET un message affiché sur le téléviseur m'invite à appuyer sur OK pour m'abonner à la chaîne</b></p>	<p>Contactez le service client au   ou rendez-vous sur <a href="http://www.sfrcaraibe.fr">www.sfrcaraibe.fr</a></p>

<p><b>Impossible d'accéder à l'ensemble de mes chaînes ET un message affiché sur le téléviseur parle de carte numérique</b></p>	<p>Retirez puis réinsérer votre carte sur le coté gauche de LaBox, puce vers le haut.</p>
<p>• <b>Je n'arrive pas à enregistrer mes programmes</b> • <b>La touche «Pause» ne fonctionne pas</b></p>	<p>Il est possible que le Disque Dur ne soit pas détecté par LaBox :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifiez en premier que le Disque Dur est bien inséré dans le logement prévu à cet effet (côté droit de LaBox).</li> </ul> <p>Si le Disque Dur est absent alors :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coupez l'alimentation de LaBox (bouton Marche/Arrêt en position «O»)</li> <li>- insérez le Disque Dur</li> <li>- allumez LaBox (bouton Marche/Arrêt en position «I»).</li> </ul> <p>Si le Disque Dur est présent alors :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coupez l'alimentation de LaBox (bouton Marche/Arrêt en position «O»)</li> <li>- retirez votre Disque Dur en appuyant sur le bouton d'extraction sur le coté droit de LaBox</li> <li>- réinsérez-le en suivant le sens indiqué</li> <li>- allumez LaBox (bouton Marche/Arrêt en position «I»).</li> </ul> <p>Si le Disque Dur est présent et détecté (icône HDD en façade) et que l'enregistrement ou la pause est toujours impossible; alors il faut effectuer un formatage du Disque Dur (Page d'accueil / Paramétrer / Réglages =&gt; Formater le Disque Dur).</p>
<p><b>La télécommande LaBox ne fonctionne pas</b></p>	<p>Vérifiez que les 3 piles sont insérées dans le bon sens, si c'est le cas, insérez des piles neuves (type AAA Alkaline 1,5v). Appuyez sur les touches 4 et 6 simultanément jusqu'à ce que le voyant blanc sur la touche  clignote, puis relâchez. Votre télécommande fonctionne à présent en Infrarouge. Il est nécessaire de l'associer à LaBox. Appuyez sur la touche  de votre télécommande, rendez vous dans Paramétrer / Réglages / Installation, et choisissez «Associer une télécommande». Suivez les étapes à l'écran.</p>

## SERVICE TÉLÉPHONIE

Vérifiez que vos câbles ne sont pas endommagés et bien insérés dans leurs prises. Les changer le cas échéant.

Vérifiez que votre téléphone est raccordé à la prise «TEL 1» située à l'arrière de LaBox en utilisant le cordon téléphonique (RJ11) fourni.

### La ligne téléphonique ne fonctionne pas

Si le voyant «↓» clignote, LaBox se met à jour. La connexion téléphonique est alors interrompue pendant quelques minutes. Ne pas éteindre LaBox. Vérifiez que le voyant «TEL 1» est allumé vert et fixe sur l'afficheur de LaBox. Assurez-vous de ne pas utiliser de rallonge téléphonique. Débranchez la base de votre téléphone. Eteignez LaBox en utilisant l'interrupteur «O/I» qui se situe à l'arrière de celle-ci. Patientez 30 secondes, puis rallumez LaBox. Rebranchez l'alimentation de la base de votre téléphone. Patientez 5 mn et testez de nouveau.

**Si le défaut persiste, testez avec un autre téléphone.**

## LE DYSFONCTIONNEMENT PERSISTE ?

**Contactez votre Service Clients. Retrouvez nos points de contacts au dos de ce guide.**


# PROGRAMMATION DE VOTRE TÉLÉCOMMANDE

Les télécommandes classiques fonctionnent avec une transmission infra-rouge. Elles ne traversent pas les objets, il faut donc que l'appareil à piloter soit visible. Votre télécommande est Radio Fréquence (RF). Cela signifie que vous n'avez pas besoin de la pointer vers LaBox pour changer de chaîne. Pour que votre télécommande soit reconnue, vous devez l'associer à LaBox. Si vous ne l'avez pas encore fait, suivez les étapes indiquées ci-dessous.



### Étape 1

- Insérez : 3 piles dans votre nouvelle télécommande.

Pour effectuer la programmation, vous devrez naviguer dans les menus de LaBox avec votre télécommande.

Si vous n'y parvenez pas, appuyez simultanément sur les touches 1 et 3 jusqu'à clignotement de la touche .

### Étape 2

- Depuis la Home allez sur « Paramétrer », puis allez sur « Réglages » et appuyez sur .
- Vous arrivez sur « Installation » et appuyez sur .


### Étape 3

- Descendez jusqu'à « Associer une télécommande » et appuyez sur .
- Un message vous avertit de la désinstallation Radio Fréquence des autres télécommandes. Cela signifie que si vous possédez d'autres télécommandes pour LaBox, elles continueront à fonctionner uniquement si vous les pointez vers votre box.
- Appuyez sur  pour valider le message.

### Étape 4

- Lorsque le message « Veuillez appuyer sur les touches 7 et 9 de votre télécommande » s'affiche sur votre télévision, appuyez sur les touches 7 et 9 en même temps jusqu'à ce que le message « Synchronisation en cours. Veuillez patienter 4 secondes... » s'affiche sur votre télévision.

### Étape 5

- Le message « Votre télécommande est maintenant opérationnelle. Appuyez sur OK » s'affiche sur votre téléviseur. Appuyez sur la touche  de votre télécommande.

**Félicitations, votre télécommande est programmée !**



# VOUS AVEZ DES QUESTIONS, NOUS AVONS DES RÉPONSES



## VOTRE SITE SFRCARAIBE.FR

Toutes les réponses à vos questions 24h/24

### • VOTRE ESPACE CLIENT

Pour gérer et suivre votre offre, changer de mobile ou d'équipement.

### • ASSISTANCE

Pour installer, paramétrer vos équipements, utiliser au mieux votre offre et vos services.

## SUR FACEBOOK

Toutes les offres, services et informations en avant-première



[www.facebook.com/SFRCaraibe](http://www.facebook.com/SFRCaraibe)



## VOTRE CONSEILLER EN ESPACE SERVICE

Pour vous accompagner dans vos choix et vous aider à comprendre les fonctionnalités de vos équipements.

### Martinique :

Z.I. La Jambette - Le Lamentin

- Traitement du SAV (échange et test matériel) du lundi au vendredi de 8h à 12h
- Suivi client / informations commerciales de 8h à 16h

### Guadeloupe :

- Porte 2BA Imm. Oiseau du Paradis, 42 rue Henri Becquerel, Jarry - Baie Mahault du lundi au vendredi de 9h à 16h30
- 10, rue Schoelcher - Basse-Terre - du lundi au vendredi de 9h à 16h30

## HOTLINE INTERNET

Service Client

- Du lundi au samedi de 06h à 22h
- Contactez le **1020** Service gratuit + prix appel

Service Technique

- Du lundi au samedi de 06h à 22h et le dimanche de 08h à 20h
- Contactez le **1020** Service gratuit + prix appel