

Aujourd'hui, suite aux avancées technologiques, de plus en plus de smartphones haut de gamme font leur entrée sur le marché. Ils disposent toujours de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles applications très pratiques. Tous comme les smartphones, les opérateurs mobiles sont actuellement nombreux. Il en existe plusieurs y compris le **SFR mobile**, un des grands opérateurs mobiles français. Il propose des variétés de service et de produits tels que les forfaits téléphoniques, les abonnements à la télévision ou encore les abonnements internet. Toutefois, cet opérateur au carré rouge n'est pas sans faille. En effet, parfois certaines petites pannes apparaissent. Il peut par exemple y avoir des **problèmes de connexion**, des **problèmes de réseaux** ou encore des problèmes de ligne bloquée. Les causes de ces dysfonctionnements peuvent être diverses. Heureusement que ces petits dysfonctionnements peuvent être corrigés par de simples gestes.

## Votre téléphone ne parvient pas à démarrer ?

Lorsque vous essayez de démarrer votre appareil avec l'opérateur **SFR**, celui-ci ne démarre pas ? Ou avez-vous des **problèmes avec votre SFR** ? Un message d'erreur s'affiche sur votre appareil ? En cas de **problème de démarrage**, vous devez avant tout déterminer l'origine de votre problème. Pour ce faire, pensez à vérifier les éléments suivants :

- Vérifiez le positionnement de votre carte SIM. En effet, une carte mal placée peut engendrer ce dysfonctionnement ;
- Vérifiez l'état de votre batterie. Il se peut en effet que celui soit à plat empêchant ainsi le démarrage de l'appareil ;
- Pensez à vérifier les modes de connexion sur votre appareil : mode avion ou encore le mode hors ligne. L'activation de ces paramètres peut être la cause de votre problème. Si toutefois, tout fonctionne correctement, la source du problème peut être causé par votre carte SIM ou encore votre problème SFR 4G ;
- Après avoir redémarré votre appareil, des messages comme « code PUK », « 112 » ou encore « urgence uniquement » apparaissent ?

### Solutions potentielles

Concernant l'apparition du message « code PUK », sachez que celui-ci survient lorsque vous

avez inscrit le mauvais code, et cela, pendant les trois tentatives. Par conséquent, votre SIM est bloqué et vous devez faire appel à SFR pour y remédier. Pour ce faire, vous devez vous rendre sur son site internet. Ainsi, vous y trouverez votre code PUK pour le déblocage de votre carte SIM. Tâchez toutefois de ne plus vous tromper lors de la saisie de votre code !

Pour les autres types de message d'erreur entre autres « urgence uniquement » ou « 112 », pour les résoudre, vous devez uniquement faire appel au service client de **SFR mobile**. Un professionnel pourra vous conseiller et vous aider directement.

## Les solutions pour la suspension de votre ligne

La suspension de votre ligne téléphonique est très embarrassante surtout si vous ne pouvez pas vous en passer ou si vous en avez besoin pour votre business. Néanmoins, plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi votre ligne téléphonique. Cette situation se produit en cas de vol, de facture impayée ou si vous avez épuisé votre forfait mobile. Tant de situations pouvant provoquer la suspension de votre ligne.

### Solutions possibles

Rassurez-vous ! La suspension de votre ligne téléphonique n'est pas définitive ? Pour chacun de ces cas, vous pouvez trouver des solutions appropriées :

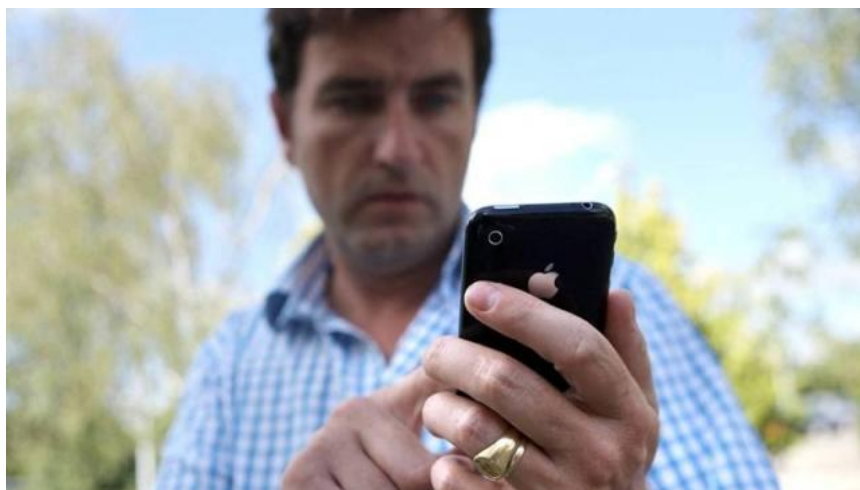
- Lorsque vous êtes confronté à un vol, vous devez suspendre rapidement votre ligne téléphonique afin d'éviter un usage malveillant. Aussi, pour réactiver votre appareil, un appel auprès du service client SFR suffit ;
- Pour une suspension suite à un retard de facture, la solution est de régulariser votre situation. Pour ce faire, il vous suffit de vous rendre dans votre espace client SFR et de payer toutes les factures en retard. Vous avez également une autre possibilité, vous pouvez appeler le 06 1000 1963 ;
- En cas de **problème d'épuisement de forfait**, il suffit de recharger ce dernier en appelant tout simplement le 952 ou le 0811 900 952 depuis un mobile ou un fixe.

## Impossibilité d'avoir des réseaux en France

Vous avez un **problème de réseau sur votre appareil mobile** ? Vous ne le captez pas alors que vous êtes en France ? Si tel est le cas, deux possibilités peuvent expliquer votre difficulté à avoir un réseau. Il se peut que :

- Votre appareil ne capte pas le réseau SFR suite à une saturation ;
- Après des problèmes comme des intempéries, le réseau SFR est indisponible.

### Solutions potentielles



En cas de **problème de réseau**, la première chose à faire est de considérer votre localisation. Ainsi, vous devez regarder votre carte de couverture SFR depuis le site internet de ce dernier dans votre zone. Vous y trouverez alors s'il existe d'éventuelle panne sur le réseau de votre opérateur. Vous y trouverez également les différentes

parties où le réseau de cet opérateur est indisponible. Il se peut donc que vous soyez dans l'une de ses parties, cela explique votre problème. Rassurez-vous, dans de telles situations, votre opérateur se chargera de rectifier le problème aussitôt que possible.

Dans le cas où votre mobile ne capte pas le réseau suite à une saturation de celui-ci ou encore suite à la distance entre les antennes du réseau et de votre téléphone. Pour vous sortir de cette situation, il est nécessaire de migrer vers une zone couverte par le réseau de votre opérateur SFR.

## Problèmes de réseau SFR dans un pays étranger

Vous vous êtes déplacé à l'étranger, cependant, vous ne parvenez pas à profiter pleinement de votre appareil à cause d'un problème de réseau ? Vous ne parvenez pas à capter le

réseau de votre opérateur depuis l'étranger ? Cette situation est très embarrassante alors qu'un voyage à l'étranger vous permet de bénéficier de tant d'avantages. Néanmoins, il n'y a pas de quoi stresser, le problème peut être réglé facilement.

### Les solutions proposées

En cas de **problème SFR à l'étranger**, vous devez pratiquer les astuces suivantes :

- Activez le mode automatique de votre appareil ;
- Activez l'option "SFR Voyage - Communiquer depuis l'étranger"
- Pour utiliser votre appareil à l'étranger, pensez également à vérifier votre forfait mobile. Si vous possédez un iPhone, dirigez-vous dans les paramètres de votre appareil et décochez l'option « Internet UE » :
- Si malgré toutes ces vérifications, votre problème persiste, pour plus de conseils, il est nécessaire de recourir à la page d'assistance de SFR.

## Vous ne parvenez pas à émettre des appels depuis SFR mobile ?

Vous avez besoin urgemment d'appeler une de vos contacts, cependant, vous ne parvenez pas à la faire depuis votre mobile. Ce problème peut provenir soit de votre téléphone soit de votre carte SIM. En cas de carte mal placée, elle ne sera pas détectée par votre appareil. Ce qui explique pourquoi vous ne pouvez pas émettre ou recevoir des appels. La coupure de votre ligne suite à une suspension volontaire ou à un crédit de consommation épuisé peut également être à l'origine de votre problème.

### Solutions possibles

Pour réparer ce dysfonctionnement, vous devez effectuer des vérifications sur certains points et effectuer quelques manipulations :

- Commencez par éteindre puis par rallumer votre appareil tout en vous assurant de disposer d'une batterie appropriée pour effectuer ce redémarrage. Si le **problème provient de votre téléphone ou de votre carte**, un redémarrage vous permet de le corriger ;
- Procédez à la vérification de l'emplacement de votre carte SIM. En cas de mal positionnement, votre carte SIM ne sera pas retrouvée par l'appareil. Alors, remettez-le

en place et positionnez le bien ;

- Procédez à la vérification de certains paramètres de votre appareil. Assurez-vous de ne pas activer le mode avion et le mode hors connexion. Si ces derniers sont activés, votre appareil ne détectera pas le réseau **SFR**. Par conséquent, vous ne pouvez ni émettre ni recevoir des appels ;
- Si le problème provient également de votre appareil, pensez à la retirer et à l'insérer dans un autre. Si elle fonctionne correctement, vous avez besoin de réparer votre appareil. Toutefois, si elle ne fonctionne pas, c'est votre carte SIM qui en est la cause. Il est donc nécessaire de le remplacer auprès de votre opérateur **SFR mobile** ;
- Pour la coupure de votre ligne suite à un épuisement de votre crédit de consommation, pour pouvoir émettre à nouveau des appels, il suffit juste de procéder à la recharge de votre crédit **SFR Mobile** ;
- Pour le cas des suspensions faites de manière volontaire, sa remise en service par SFR peut se faire sous 2h, et cela, juste en contactant le Service client de celui-ci. Après ces deux heures, vous pouvez donc profiter de toutes les fonctionnalités proposées par votre opérateur ;
- En cas de suspension faite par SFR suite au non-indication de vos coordonnées dans les 15 jours suivant l'obtention de votre numéro, votre ligne a été coupé et vous ne pourrez pas effectuer des appels. Alors, pour réparer ce problème, vous devez fournir toutes les informations, toutes vos coordonnées aux responsables de cet opérateur mobile.

## Problèmes d'utilisation de votre appareil après l'achat de votre mobile chez SFR

Vous venez d'acheter votre appareil auprès de l'opérateur SFR au carré rouge, mais de **nombreuses applications ne fonctionnent pas** ? Il en est de même pour sa réactivation. Après avoir réactivé votre ligne auprès de cet opérateur, vous avez constaté que rien ne fonctionne ? Si tel est le cas, votre problème peut provenir du temps d'activation de la ligne.

### Solution proposée

Rassurez-vous ! La solution à ce problème est très simple. Il vous suffit de vous armer de

patience. En effet, la mise en service d'un nouveau mobile auprès de cet opérateur peut prendre 2h. En cas de réactivation de votre ligne par **SFR mobile**, il faut également 2h pour que tout fonctionne correctement. Aussi, dans ces deux cas, attendez pendant environ 2h avant de profiter de l'appareil et d'émettre des appels. Si aucun changement n'a été constaté, vous devez faire appel au service client de l'opérateur.

## Problèmes de connexion à l'internet mobile de SFR

En tant qu'abonné de cet opérateur au carré rouge, vous pouvez faire face à des **problèmes de connexion internet mobile**. Cela vous empêchera par conséquent de profiter de toutes les fonctionnalités pour votre internet. Ce dysfonctionnement peut provoquer d'un dysfonctionnement réseau, d'un problème d'un autre opérateur ou encore d'une ligne suspendue. Il se peut également que la vitesse de votre connexion à l'internet de SFR soit très lente. Tous ces inconvénients vous empêcheront de profiter pleinement de votre appareil, il convient donc de les réparer rapidement.

### Solutions potentielles

Pour résoudre vos difficultés, vous pouvez effectuer ces quelques manipulations et ces astuces :



- Pour une connexion lente ou une mauvaise connexion, il est préférable de consommer par éteindre votre appareil mobile, puis de le redémarrer. Un redémarrage règle souvent des dysfonctionnements

sur votre mobile ;

- Si le redémarrage n'a pas fonctionné, vous devez savoir que le problème peut provenir d'une certaine incompatibilité entre votre mobile et votre opérateur. En effet, votre appareil peut provenir d'un autre opérateur que SFR. Alors, il est parfaitement normal que vous ne pouvez pas accéder à votre internet mobile par SFR. Ne paniquez pas, pour remédier à cela, vous n'avez juste qu'à configurer les paramètres de votre APN **SFR mobile**. Une fois la modification effectuée, vous pouvez à nouveau profiter de votre internet mobile ;
- Suite à des intempéries, le réseau SFR dans votre zone a été perturbé et par la suite, vous n'avez plus eu également accès à votre internet avec **SFR mobile**. Dans ce cas, pensez à consulter la carte de couverture réseau de cet opérateur. Pour les intempéries, vous pouvez également contacter le service client de celui-ci ou vous rendre sur son site ;
- Pour une vitesse de connexion lente, le premier geste à faire est de vérifier vos données. Sachez qu'en cas de dépassement du seuil data pour votre connexion internet mobile, celle-ci est ralentie voire coupée. Il en est de même pour les incidents réseaux. Alors il faut consulter la couverture réseau de votre zone ;
- Lorsque vous achetez une nouvelle carte SIM SFR, les modifications ne sont pas effectives immédiatement. C'est pourquoi vous ne pouvez pas accéder à internet. Il faut 2h pour que tout soit mis en service. Vous devez donc vous armer de patience avant de bénéficier de toutes les fonctionnalités de votre opérateur ;
- Si vous avez suspendu votre ligne, votre accès internet sera également suspendu. De ce fait, vous devez le réactiver avant de pouvoir profiter à nouveau de cette connexion.
- Le paramétrage de votre mobile peut également être la cause de vos difficultés à accéder à internet. En effet, il se peut que vous ayez activé le mode hors connexion ou mode avion. Assurez-vous donc que le mode automatique de votre réseau soit bien activé. Pour le faire, il vous suffit dans le menu Réglages ou Paramètres de votre appareil mobile.
- Si toutefois, aucune de ces solutions n'a fonctionné pour la **résolution de vos problèmes de connexion internet** avec cet opérateur au carré rouge, il est préférable de faire appel au service client de SFR.

## Les problèmes de réseau RED by SFR

Vous rencontrez des **problèmes réseaux avec RED by SFR** ? Votre ligne ne fonctionne pas correctement ? Vous ne parvenez pas, par conséquent, à profiter pleinement des fonctionnalités de votre appareil ? Plusieurs raisons peuvent expliquer vos problèmes de réseau. Cependant, vous pouvez les corriger facilement.

### Solutions potentielles

Pour résoudre votre **problème réseau sur votre ligne mobile**, vous devez suivre quelques étapes :

- Commencez par vous connecter depuis un ordinateur en WiFi ;
- Dirigez-vous dans votre espace client ;
- Vérifiez l'existence d'incident réseau dans votre zone ;
- Si ce n'est pas le cas, pensez aux paramétrages de votre mobile.

Pour paramétrer votre mobile depuis Android :

- Dirigez-vous dans l'option « Réglages » ou « Paramètres » ;
- Entrez dans « Plus de réseaux » ou « Données mobiles » ;
- Sélectionnez ensuite « Réseaux mobiles »
- Choisissez « Nom des points d'accès »

Pour les problèmes d'appels coupés ou de connexion lente :

- Pensez à vérifier l'incident réseau ponctuel ;
- S'il n'y a pas d'incident, paramétrez votre appareil. Pour le faire depuis Android :
- Entrez dans « Paramètres » ou « Réglages » ;
- Sélectionnez l'option « Données mobiles » ou « Plus de réseaux » puis « Réseaux mobiles » ;
- Entrez « Mode réseau » et sélectionnez 3G/2G

Si vous possédez un Iphones :

- Sélectionnez « Réglages », « Données cellulaires » puis « Voix et données » :
- Entrez 3G