



# SFR

## L'option Privilège déployée à marche forcée

SFR a trouvé la solution pour déployer rapidement son option Privilège : l'imposer à ses clients. À leur charge de résilier s'ils ne la souhaitent pas. À condition d'avoir conscience d'avoir été abonné et de trouver comment faire...

Chez SFR, on ne s'encombre pas des formalités. La dernière trouvaille de l'opérateur pour augmenter la facture moyenne de ses clients consiste à leur imposer son **option Privilège** permettant d'accéder à plusieurs chaînes de télé dont Altice Studio, qui sera disponible à partir du 22 août. La plupart des clients ont découvert l'existence de cette option par un simple mail. Intitulé « *Souriez, vous êtes surclassé* », celui-ci se contentait de présenter le contenu de l'offre et son prix (3 ou 5 €/mois selon les cas). Rien, en revanche, n'indiquait clairement que, sans réaction de leur part, le prix de cette option apparaîtrait sur leur prochaine facture. Les clients qui ne souhaitent pas conserver cette option peuvent la refuser. Sauf que la procédure est loin d'être évidente. Sur [notre forum](#), de nombreux témoins assurent n'avoir jamais réussi à résilier cette option, que ce soit sur l'espace client en ligne ou en s'adressant à la hotline.

Dans tous les cas, cette nouvelle manœuvre risque une fois de plus de générer de la grogne chez les abonnés de SFR, et ce d'autant plus que beaucoup d'entre eux n'ont certainement pas vu ce mail envoyé au cœur de l'été ou n'ont pas pris conscience que celui-ci allait entraîner une augmentation de leur facture.

## Une faille dans le système

Comme n'importe quel opérateur, SFR a le droit de modifier ses offres, mais encore doit-il en informer clairement ses clients et leur donner la possibilité de résilier sans frais. Cette possibilité apparaît en petits caractères en bas du mail. Dans ce cas précis, SFR propose également à ses clients de résilier l'option et de conserver leur ancien tarif. Toutefois, le processus de désactivation est tellement compliqué qu'il pourrait être considéré comme déloyal.

Par le passé, SFR avait déjà imposé d'autres services, comme [l'option TV](#) en janvier 2015 ou [les options SFR Presse, SFR Play, SFR Sport et SFR News](#) en juillet 2016, mais à l'époque, les augmentations de tarif liées à ces services ne faisaient aucun doute. De son côté, [Free avait lui aussi cherché à imposer son bouquet de chaînes Panorama](#) auprès de ses clients, mais dans ce cas, le processus de résiliation de l'option était plus accessible.

## Une seule solution : la résiliation

Si vous ne souhaitez pas conserver cette option, vous n'avez donc d'autre choix que de la résilier. D'après plusieurs [témoignages déposés sur notre forum](#), il semble qu'il soit possible de le faire depuis l'espace client en ligne en cliquant sur votre offre, puis « voir le détail » et « ajouter option ». L'« Option privilège » apparaît alors. Vous devriez ensuite pouvoir la résilier. SFR aurait voulu tout faire pour qu'un minimum de clients résilie cette offre qu'il ne s'y serait pas pris autrement. L'opérateur nous précise que « *le parcours de résiliation comportait de petits bugs qui sont désormais corrigés* ». En revanche, si vous découvrez cette option une fois la première facture émise, il sera difficile de récupérer les 3 ou 5 € déjà versés.

Ceux qui le souhaitent peuvent également en profiter pour changer d'opérateur sans frais, y compris s'ils se trouvent sous le coup d'un engagement. Conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation, ils ont 4 mois pour le faire à partir de l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire ([nos conseils et nos lettres types pour résilier votre abonnement](#)).

## Le mobile concerné aussi

SFR a aussi imposé à certains de ses [clients mobiles](#) une offre Privilège intégrant l'accès à 8 chaînes de télé ainsi que les appels ou l'accès à Internet en illimité. Si la « souscription automatique » est identique à ce qui se passe sur le fixe et que la résiliation est aussi possible, il existe toutefois une différence de taille : en cas de résiliation, le nouveau tarif vous sera appliqué quoi qu'il en soit. En clair, vous ne pourrez pas échapper à l'augmentation, sauf à résilier votre forfait et à changer d'opérateur.

## Le mail envoyé par SFR à ses abonnés



**SFR**

Pour vous connecter sur votre [espace client](#) .  
Retrouvez votre identifiant [ici](#) .  
Retrouvez votre mot de passe [ici](#) .

# PRIVILÈGE GRAND DIVERTISSEMENT SOURIEZ, VOUS ÊTES SURCLASSÉ

JUSTE POUR VOUS  
**5€/MOIS**  
au lieu de ~~9,99€/mois~~

  
**altice  
STUDIO**

**NOUVEAU**  
(à partir du 22 août)

Cher Client,

SFR et le groupe Altice investissent chaque jour afin **que le meilleur soit accessible à tous** .  
Aujourd'hui, nous sommes heureux de partager avec vous nos dernières innovations et nouveautés.

**SFR enrichit à nouveau son offre Sport et Divertissement** .

Avec le meilleur du football européen dont la Premier League anglaise et bientôt (1) la Champions League. Et aussi, avec le meilleur du divertissement grâce à notre partenariat Netflix et notre nouvelle chaîne de cinéma et séries, Altice Studio, dès cet été.

**Tout cela, accessible sur le réseau N°1 du Très Haut Débit en France** avec plus de 9 millions de foyers éligibles (2) .

**Et aujourd'hui, c'est à vous cher client, que nous souhaitons faire profiter du meilleur, à des conditions exceptionnelles.** Nous enrichissons votre offre avec le Privilège Grand Divertissement, dont vous allez bénéficier dès votre prochaine facture. Et parce que vous êtes client, ce Privilège est à **seulement 5€/mois** (3) , au lieu de 9,99€/mois.

**Profitez du meilleur du cinéma et des séries** (Jason Bourne, Lion, Tous en scène...) grâce à notre nouvelle chaîne Altice Studio.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier de votre Privilège, il vous suffit de le désactiver sur votre [Espace Client](#) .

Et si vous voulez en savoir plus sur votre Privilège, découvrir les exclusivités que nous vous réservons ou trouver les réponses à vos questions, suivez [ce lien](#) .

Merci encore de votre confiance, nous vous souhaitons un bel été, riche en émotions.

À bientôt,

Cyril Brosset /Krystèle Mensah/Julia Leroux : Que Choisir publié le : 25/07/2017