



GUIDE D'UTILISATION

CARTE SIM

FORFAIT SANS ENGAGEMENT



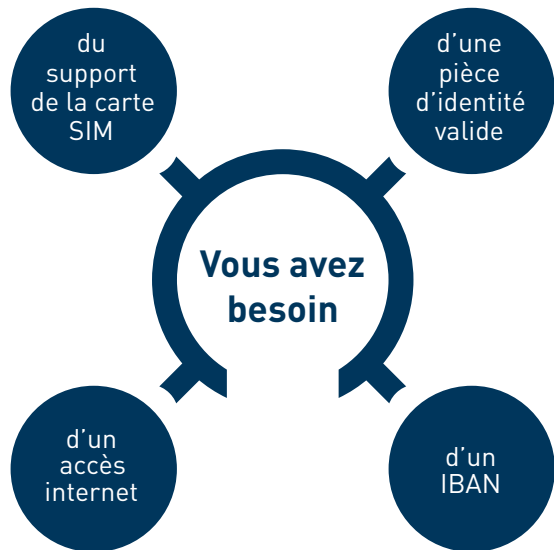
VIDEOFUTUR

Offre de service par NRJ Mobile

Bienvenue


chez VIDEOFUTUR

➤ Pour activer votre carte SIM, vous avez besoin :



Les étapes

à suivre pour activer votre carte SIM/votre forfait

1. Connectez-vous sur www.nrjmobile.fr/videofutur
2. Sélectionnez votre forfait VIDEOFUTUR.
3. Entrez le numéro ICCID à 20 chiffres inscrit sur le support de la carte SIM.

4. Renseignez vos coordonnées personnelles et bancaires. Si vous bénéficiez d'une promotion, n'oubliez pas de saisir le code promo à l'étape 4 "Code promo" du parcours.
5. Choisissez entre la conservation de votre n° actuel (portabilité) ou l'obtention d'un nouveau numéro (voir détails page suivante).
6. Validez et confirmez votre commande. Vous recevrez alors un e-mail de confirmation avec un lien pour signer électroniquement votre contrat et finaliser la souscription par l'envoi de vos justificatifs.
7. Après validation de vos justificatifs, vous recevrez un e-mail de confirmation.
 - Si vous avez demandé la portabilité de votre numéro, la ligne sera activée à la date de portabilité demandée et confirmée par SMS.
 - Si vous avez demandé un nouveau numéro, ce dernier vous sera communiqué via l'e-mail de confirmation de commande. La ligne sera activée dans un délai maximum de 2 heures après validation de vos pièces justificatives*.
8. Bienvenue parmi nos nouveaux clients!
9. Votre abonnement mobile est géré par notre partenaire NRJ Mobile.

* Si vous avez souhaité utiliser la ligne avant la fin du délai de rétractation (étape choix du numéro de téléphone). Dans le cas contraire, la ligne ne sera activée qu'à l'issue du délai de rétractation de 14 jours.

Portabilité de votre numéro

➤ Vous souhaitez conserver votre numéro ? Rien de plus simple !

Vous devez récupérer votre **RIO** (code à 12 chiffres) auprès de votre ancien opérateur.

Il vous suffit de composer le **3179** (n° gratuit) à partir de votre mobile et ce quel que soit votre opérateur. Vous recevrez un SMS avec votre RIO et votre date de fin d'engagement.

Si vous êtes encore engagé, les frais de résiliation sont à régler auprès de votre ancien opérateur.

Nous nous occupons de tout en 3 jours ouvrés mais vous pouvez également choisir la date de votre choix (entre 3 et 59 jours - hors dimanche et jours fériés) pour activer votre nouvelle ligne.

Mise en marche de votre mobile

➤ Installez votre nouvelle carte SIM dans votre mobile en seulement 3 étapes

Conservez
bien le support
de votre
carte SIM

1 seule SIM = 3 formats

Votre carte SIM est composée de 3 découpes différentes pour s'adapter à tous les formats : SIM standard, Micro SIM et Nano SIM.



1

Découpez votre carte au format compatible avec votre appareil :

SIM standard

Tournez la SIM standard et poussez-la avec votre pouce pour la détacher du support.



Micro SIM

Poussez la Micro SIM de la SIM standard avec votre pouce pour la détacher.



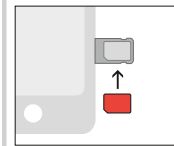
Nano SIM

Tenez la Micro SIM et poussez la Nano SIM avec votre pouce pour la détacher.



2

Insérez-la dans votre mobile à l'emplacement prévu à cet effet



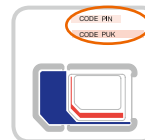
3

Entrez votre code PIN. Votre code PIN par défaut est le : 0000

Saisir PIN :

Pensez à le modifier pour plus de sécurité.

➤ Pour débloquer votre carte SIM



Si vous entrez consécutivement 3 codes PIN erronés, votre carte SIM se bloque. Pour la débloquer, entrez le **code PUK** qui se trouve au dos du support de votre carte SIM.

Désimlockage

de votre mobile

Si vous avez acheté votre mobile chez un autre opérateur, il est possible que l'utilisation de votre carte SIM NRJ Mobile soit bloquée (on dit alors que votre mobile est « simlocké* »).

Dans ce cas, contactez le service client de votre opérateur d'origine pour le débloquent et communiquez-lui le numéro IMEI de votre téléphone.

Astuce

Obtenez facilement votre numéro IMEI en composant le *#06# sur votre mobile. **Il apparaîtra alors directement à l'écran !**

Une fois la démarche effectuée par votre ancien opérateur, votre mobile acceptera votre carte SIM NRJ Mobile.

*Simlockage : procédé par lequel un opérateur verrouille un mobile sur son réseau. L'opération consistant à le débloquent se nomme "désimlockage". Tous les opérateurs sont tenus d'effectuer cette opération gratuitement, au-delà d'un certain délai et sur demande. Rapprochez-vous de votre opérateur pour en connaître les conditions.

Première utilisation

➤ Votre répondeur

Écoutez vos messages gratuitement⁽¹⁾, **en composant le 777**.

Personnalisez votre répondeur :

- Enregistrez votre message d'accueil.
- Choisissez votre **code secret** pour écouter votre répondeur à distance ou depuis l'étranger.

Pour consulter votre répondeur depuis un autre téléphone, composez votre numéro de mobile. Dès que vous entendez votre message d'accueil, **tapez #codesecret#**.

➤ Votre suivi conso

- Depuis le Web dans votre Espace Client sur nrjmobile.fr, rubrique « Consommations ».
- Depuis votre mobile, **composez le 700⁽²⁾**.
- Depuis l'application NRJ Mobile (disponible sur iOS, Android et Windows Phone).

(1) En France métropolitaine. (2) Prix d'un appel non surtaxé en France métropolitaine.

International

➤ Communiquer vers et depuis l'étranger

- Pour communiquer vers et depuis l'étranger, il vous faudra activer l'**option « International »** dans votre Espace Client sur nrjmobile.fr ou auprès de l'Assistance Mobile. Cette option activable gratuitement ne sera disponible qu'à l'issue du 1^{er} mois de souscription (sauf en cas d'impayés). Vous avez besoin de l'option « International » si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre Internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait ou vos options ou recharges.
- Appels vers et depuis l'étranger
Il vous suffit de composer le 00 (ou+) suivi de l'indicatif pays et du numéro de votre correspondant sans le 0 au début.

Par exemple, pour appeler en France le **06 36 32 82 52**, composez le **00 33 6 36 32 82 52**.

➤ Consulter votre répondeur depuis l'étranger

- **Composez le 00 33 6 07 07 88 88**
- Suivez les indications : composez votre numéro de mobile à 10 chiffres, ainsi que votre **code secret**.
- La consultation de la messagerie vocale est facturée au prix d'un appel de la zone d'appel vers la France.

Votre code secret est indispensable pour consulter vos messages depuis l'étranger ou depuis un autre téléphone.

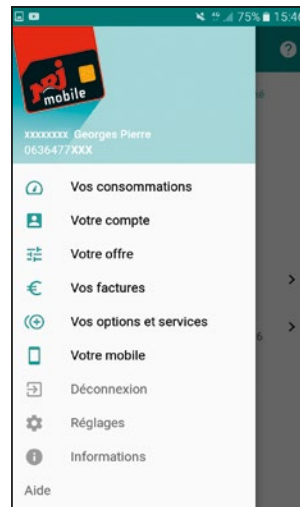
Espace client par NRJ Mobile

➤ Effectuez en toute simplicité vos opérations au quotidien :

- sur le **site nrjmobile.fr**
- dans les **applications Android et iOS NRJ Mobile*** pour encore plus de flexibilité.

➤ Vous avez la possibilité de :

- Consulter vos consommations et vos factures
- Rétablir votre débit Web/recharger votre forfait
- Gérer les options souscrites sur votre ligne ainsi que vos abonnements SMS+ et Internet+ Mobile
- Changer d'offre ou de mobile à tout moment
- Consulter et modifier vos coordonnées personnelles ou bancaires.



* Applications compatibles uniquement avec une version Android égale ou supérieure à 4.1 ou un iPhone dont l'OS est dans une version supérieure ou égale à 8.1.

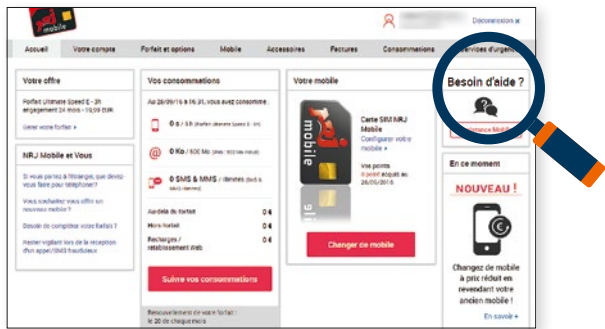
Assistance en ligne

par NRJ Mobile

➤ Retrouvez toutes les réponses à vos questions sur l'Assistance Mobile

Accessible à tous, cet Espace est mis à votre disposition pour échanger, partager et répondre à toutes vos interrogations.

Pour y accéder, rendez-vous dans votre Espace Client sur nrjmobile.fr, rubrique « **Besoin d'aide ?** ».



Une solution

en cas d'urgence

➤ Votre mobile a été volé ?

1. Suspendez votre ligne immédiatement et commandez une nouvelle carte SIM (vous conserverez votre numéro),
 - dans votre Espace Client sur nrjmobile.fr, dans la rubrique « Services d'urgence »,
 - ou en contactant l'Assistance Mobile.
2. Déposez plainte le plus rapidement possible dans un commissariat ou une gendarmerie en pensant à fournir votre numéro IMEI (souvent indiqué sur l'emballage d'origine de votre mobile ou en saisissant sur votre mobile ***#06#**). Le commissariat ou la gendarmerie transmettra à NRJ Mobile les données nécessaires au blocage de votre mobile.
3. Déclarez le vol auprès de votre assurance : si vous êtes couvert par une assurance, n'oubliez pas de faire une déclaration de vol auprès de votre assureur sous 2 jours ouvrés.

➤ Vous avez perdu votre mobile ?

- Suspendez votre ligne immédiatement et commandez une nouvelle carte SIM (vous conserverez votre numéro),
- dans votre Espace Client sur nrjmobile.fr, dans la rubrique « Services d'urgence »,
 - ou en contactant l'Assistance Mobile.

Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr remettre en service votre ligne.

Contactez-nous



Service Client

Sur le WEB : nrjmobile.fr

(dans votre Espace Client, rubrique Assistance)

Par courrier :
NRJ Mobile - Service Client - 53 098 LAVAL Cedex 9

Autres numéros utiles :

Depuis
votre mobile

Répondeur

(appel gratuit en France métropolitaine)

777

Info Conso

Accès direct par serveur vocal
Prix d'un appel non surtaxé en France métropolitaine

700

Le forfait mobile VIDEOFUTUR et NRJ Mobile sont des services de l'opérateur Euro-Information Telecom.
Euro-Information Telecom, SAS au capital de 175 715 € - RCS Paris 421 713 892 -
12, rue Gaillon 75107 Paris Cedex 02.

