

Votre commande : FAQ

- **Comment commander 24h/24 et 7j/7 ?**
- **Quelles pièces justificatives dois-je renvoyer après avoir souscrit ?**
- **Comment utiliser un code promo ?**
- **Comment utiliser l'offre de parrainage ?**
- **Tout sur la livraison**
- **Comment régler ma commande ?**
- **Télécharger les documents utiles**
- **Comment activer ma ligne ?**

Comment commander 24h/24 et 7j/7

Sur notre [boutique en ligne](#), vous pouvez passer commande 24h/24 et 7j/7 d'un forfait, d'un téléphone portable ou bien d'une carte SIM si vous possédez déjà un téléphone portable. Le paiement se fait uniquement par CB.

Lors du récapitulatif de votre commande vous devrez saisir vos coordonnées personnelles et procéder au paiement. Vous devez vous munir d'un RIB pour valider votre commande. Une fois celle-ci validée, vous recevrez un e-mail de confirmation de votre commande récapitulant toutes les informations de votre achat. Conservez-le jusqu'à la réception de votre commande.

Vous serez par la suite prévenu par e-mail de l'expédition de votre colis dans le délai précisé lors de votre commande. Si vous avez changé d'avis, vous avez 7 jours ouvrés pour retourner votre achat et demander le remboursement de celui-ci.

Vous pouvez aussi commander par téléphone en contactant le 1080 (appel gratuit depuis un fixe), du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf jours fériés).

Quelles pièces justificatives dois-je renvoyer après avoir souscrit ?

Vous avez souscrit un forfait ou un forfait Bloqué Rechargeable NRJ Mobile :

Pour valider l'ouverture de votre ligne, il est indispensable de nous retourner rapidement les documents suivants :

- le contrat d'abonnement signé (cliquez sur le lien présent dans votre email de confirmation de commande ou sur la page de confirmation de commande pour télécharger votre contrat et imprimer)
- la photocopie d'une pièce d'identité (votre Carte d'identité, votre Permis de conduire ou la page avec photo de votre Passeport)
- un RIB
- une autorisation de prélèvement signée
- un justificatif de domicile
- un chèque annulé (barrez en oblique le chèque de 2 traits, en ajoutant la mention "annulé" entre ces 2 traits.)

Ces documents sont à envoyer à :

**NRJ Mobile - Service Client
46 rue Jules Méline
53098 Laval Cedex 09**

Une fois les documents réceptionnés à l'adresse ci-dessus et validés, votre colis vous sera envoyé.

Comment utiliser un code promo ?

Pour utiliser un code promo, il vous suffit de saisir le dit code dans le champ prévu à cet effet, lorsque vous serez à l'étape 2 de votre commande, l'étape « Coordonnées bancaires ». L'utilisation d'un code promo n'est pas cumulable avec l'offre de parrainage.

Comment utiliser l'offre de parrainage ?

Pour bénéficier de l'offre de parrainage suivez les étapes suivantes :

1. Faites votre choix parmi les forfaits NRJ Mobile avec engagement 12 ou 24 mois.
2. Lors de la souscription de votre forfait avec engagement 12 ou 24 mois sur www.nrjmobile.fr, indiquez le numéro de la ligne NRJ Mobile de votre parrain.
3. Vous bénéficierez automatiquement de votre mois gratuit sur la 4e facture suivant l'activation de votre ligne. Vous en serez averti par SMS.

Tout sur la livraison

La livraison en Colissimo est gratuite et vous êtes livré sous 3 à 4 jours ouvrés¹ (après la souscription pour une carte pré-payée ou après validation de vos pièces justificatives par notre Service Client pour une offre forfait).

Prenez soin de bien faire figurer votre nom sur votre boîte aux lettres ou votre porte pour que La Poste puisse vous laisser un avis de passage si vous n'êtes pas présent.

Comment régler ma commande ?

Le paiement sur le site se fait uniquement via CB. Votre achat en ligne est totalement sécurisé : Les coordonnées de votre carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque.

Comment activer ma ligne ?

Dès que vous avez reçu votre colis, vous pouvez activer votre ligne.

- **Vous avez choisi de conserver votre numéro actuel :** votre date de portabilité **vous sera confirmée par SMS**. Elle correspond à la mise en service de votre ligne. À cette date, n'oubliez pas d'insérer votre carte SIM NRJ Mobile dans votre téléphone afin de passer votre premier appel.
- **Vous avez choisi de ne pas conserver votre numéro actuel :** nous vous invitons à vous rendre sur le site www.nrjmobile.fr dans la rubrique "[Activer votre ligne](#)". Vous pourrez ainsi choisir la date d'activation définitive de votre ligne après avoir saisi : votre **n° de téléphone** et votre **code d'activation** (indiqués dans votre mail d'expédition de votre colis). Si vous n'activez pas votre ligne à réception de votre colis, elle le sera automatiquement par nos services d'ici 3 jours. Pour passer votre premier appel, n'oubliez pas d'insérer votre carte SIM NRJ MOBILE dans votre téléphone le jour de votre activation.

Mentions légales

(1) Après validation de la commande par notre service logistique. Les commandes passées le vendredi après 12h ne sont traitées que le lundi.