

Votre téléphone : FAQ

- **Puis-je choisir mon numéro de mobile lorsque je souscris un forfait NRJ Mobile ?**
- **Puis-je bénéficier de la portabilité du numéro ?**
- **Les avantages de la portabilité**
- **Comment utiliser mon mobile acheté chez un autre opérateur ?**
- **Qu'est-ce qu'un MMS ?**
- **Comment paramétrer mon mobile pour surfer sur le Wap et envoyer des MMS ?**
- **Comment installer le contrôle parental sur le mobile de mon enfant ?**
- **J'ai perdu mon mobile ou on me l'a volé, que dois-je faire ?**
- **Quand pourrais-je changer de mobile ?**
- **Puis-je recycler mon ancien Mobile ?**
- **Comment figurer dans l'annuaire universel ?**

Puis-je choisir mon numéro de mobile lorsque je souscris un forfait NRJ Mobile ?

En souscrivant un forfait ou un forfait bloqué NRJ Mobile, vous avez la possibilité de personnaliser votre numéro de téléphone en choisissant les 6 derniers chiffres.

Conseils pour personnaliser votre numéro :

- › Pour un numéro commençant par 0636, le premier des 6 chiffres restant doit être compris entre 5 et 9.
- › Pour un numéro commençant par 06416, le premier des 5 numéros restant doit être 0 ou 1.
- › Pour un numéro commençant par 06417, le premier des 5 chiffres restant doit être compris entre 0 et 9.
- › Pour un numéro commençant par 0770, le premier des 6 chiffres restant doit être compris entre 5 et 9.

Puis-je bénéficier de la portabilité du numéro ?

Vous pouvez ainsi changer d'opérateur sans changer de numéro et bénéficier de tous les avantages NRJ Mobile ! Et tout ça, gratuitement ! C'est très facile, NRJ Mobile s'occupe de tout et c'est complètement gratuit :

- › la résiliation de votre contrat actuel chez votre ancien opérateur
- › le transfert de votre numéro d'appel
- › la souscription de votre nouvelle offre NRJ Mobile

Pour en bénéficier, vous devez simplement vous munir des informations suivantes :

- › Prénom et nom du titulaire de la ligne chez votre ancien opérateur
- › numéro de téléphone
- › Date de fin d'engagement
- › RIO (relevé d'identité opérateur)

NB : Pour obtenir votre RIO et votre date de fin d'engagement, appelez le serveur vocal de votre

opérateur, c'est gratuit. Vous recevrez ensuite un SMS vous indiquant votre numéro de RIO ainsi que votre date de fin d'engagement.

Afone Mobile : 0 805 160 040	Auchan mobile (A-mobile): 5533
Bouygues Telecom : 658	Breizh Mobile : 843 (0 800 843 800 depuis un fixe)
Budget Mobile : 543 (depuis forfait budget mobile) et 0826 630 000 (depuis un poste fixe)	Carrefour mobile : 845
Casino Mobile : 457	Coriolis Telecom : 01 41 45 87 49
Leclerc Mobile : 728 ou 09 70 806 970 (depuis un poste fixe)	Mobisud : 0 805 70 04 38
M6 : 527	Neuf Mobile / Neuf Cegetel : 0 805 70 04 52
Numericable : 589	NRJ Mobile : 675 767
Orange : 527	SFR : 933
Debitel / Simpleo / Simplicime : 1804	Simyo : 807
Primus Mobile : 543 ou 0 800 71 8000 (depuis un poste fixe)	Prixtel : 0 805 25 85 85
Saint-Hubert Mobile : 901 et 09 69 32 10 40 (depuis un poste fixe)	TELE2 : 841
Ten : 839	Transatel : 01 70 67 00 67
Universal mobile : 658	Virgin/Breizh Mobile : 843
Zemobile (Kertel) : 0 811 610 543	

Il ne vous reste plus qu'à faire votre demande ! Attention, vérifiez bien que vous n'êtes plus engagé chez votre ancien opérateur. Si vous l'êtes encore, vous risquez de payer des pénalités correspondant au restant dû jusqu'à la fin de votre engagement.

Les avantages de la portabilité



Comment utiliser mon mobile acheté chez un autre opérateur ?

Votre téléphone actuel doit être débloqué pour utiliser le forfait Ultimate light. Contactez le service client de l'opérateur auprès duquel vous avez acheté le téléphone pour connaître la procédure.

Il est tenu de vous fournir les codes de déblocage gratuitement si vous possédez le téléphone depuis plus de 6 mois.

Une fois le téléphone débloqué, vous devez au préalable enregistrer les paramètres de connexion data NRJ Mobile pour utiliser le web et les mails d'Ultimate light. C'est simple et rapide ! Nous vous invitons à vous rendre sur votre espace client NRJ Mobile, rubrique [« Je paramètre mon mobile »](#).

Qu'est-ce qu'un MMS ?

Qu'est-ce qu'un MMS ?

Le MMS c'est un long SMS (au-delà de 160 caractères), mais c'est surtout un message qui peut comporter une **photo** ou une **vidéo** ou du son (mélodies, fichiers audio...), avec ou non un commentaire.

L'envoi de MMS Photo ou de MMS Vidéo est possible vers les téléphones portables mais aussi vers les adresses e-mail (la vôtre comme celle de vos amis).

Pour envoyer ou recevoir des MMS, il vous suffit d'avoir un téléphone portable compatible MMS, intégrant un appareil photo numérique.

Combien ça coûte ?

MMS envoyé de France Métropolitaine - vers la France Métropolitaine :

- MMS texte : 0,10 € /destinataire
- MMS photo : 0,30 €/destinataire
- MMS son : 0,30 €/destinataire
- MMS vidéo : 0,30 €/destinataire

Leur réception est gratuite. Pour tous les autres détails (tarifs à l'étranger notamment), téléchargez le guide des Tarifs.

Comment paramétrer mon mobile pour surfer sur le Wap et envoyer des MMS ?

Votre téléphone est doté de fonctions MMS ou WAP mais il n'est pas paramétré ? Vous pouvez le paramétrer de manière automatique ou manuelle en fonction de l'offre à laquelle vous avez souscrit. Si vous avez souscrit une offre ultimate smartphone, paramétrer-le de [manière manuelle](#). Si vous avez souscrit une autre offre, vous avez accès à la [configuration automatique](#). Dans les deux cas, laissez-vous guider !

Comment installer le contrôle parental sur le mobile de mon enfant ?

Aujourd'hui un mobile est beaucoup plus qu'un simple téléphone portable. Il permet de consulter son agenda, prendre des photos, écouter de la musique, surfer sur Internet, envoyer des e-mails...

Grâce au contrôle parental, nous vous permettons de veiller à la protection de votre enfant lorsqu'il utilise son mobile et navigue sur le Wap et ce gratuitement. L'accès aux services communautaires et aux services de charme lui sera alors interdit.

Toutes les informations sur la téléphonie mobile pour protéger vos enfants, se trouvent dans le guide des parents 2007 réalisé par L'AFOM, Association Française des Opérateurs Mobiles. Ce guide vous apporte en tant que parent, un éclairage et des conseils pratiques pour que votre enfant utilise son téléphone mobile avec responsabilité et sécurité.

Comment activer le contrôle parental ?

Vous pouvez activer gratuitement l'option contrôle parental sur simple appel au Service Client de NRJ Mobile :

- › **675 200** (1ère minute gratuite puis prix d'un appel normal)
- › **0969 360 200** (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 22h, hors jours fériés.

L'accès aux sites sensibles sera dès lors bloqué et vos enfants pourront ainsi naviguer en toute sécurité sur le portail Wap NRJ Mobile.

Signaler un contenu illicite

Les contenus présents sur le portail Wap de NRJ Mobile doivent respecter de nombreuses règles déontologiques. Si vous découvrez un contenu sur votre mobile ou sur le Web qui, selon vous, est attentatoire à la dignité humaine ou présente un danger pour les mineurs, n'hésitez pas à le signaler. On entend par « contenus attentatoires à la dignité humaine », les contenus illicites comme :

- › la pornographie enfantine, appelé aussi pédo-pornographie, pornographie mettant en scène un mineur (article 227-23 du Code Pénal).
- › l'apologie des crimes contre l'humanité.
- › l'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine, ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée (cinquième et huitième alinéas de l'article 24 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse).

J'ai perdu mon mobile ou on me l'a volé, que dois-je faire ?

- › Suspendez votre ligne immédiatement dans [votre espace client](#) ou auprès du serveur vocal au 0 969 360 200 (Appel non surtaxé).
Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr rétablir votre ligne.
- › Contactez le Service Client au 0969 360 200 (Appel non surtaxé) pour le remplacement de votre carte Sim. Vous conserverez ainsi votre numéro.
- › Envoyez une copie du procès-verbal de plainte au Service Client NRJ Mobile par courrier. Nous procéderons ensuite au blocage de votre mobile, celui-ci ne pourra plus être utilisé (sous réserve que l'IMEI du téléphone soit indiqué sur le procès-verbal).
- › En cas de vol, et si vous êtes couvert par une assurance, n'oubliez pas de faire une déclaration de vol auprès de votre assureur sous 2 jours ouvrés.
- › Si vous avez souscrit une assurance NRJ Safe Mobile, téléphonez au 0825 120 281 (0,15€ TTC/min).

Quand pourrais-je changer de mobile ?

Si vous êtes client Forfait ou Forfait Bloqué :

Changez de mobile⁽¹⁾, sans changer de numéro. Avec le programme de renouvellement de mobile NRJ Mobile, chaque mois vous cumulez des points en fonction de votre facture⁽²⁾.
Et tous les 6 mois, pour vous remercier de votre fidélité, NRJ Mobile vous offre un bonus.

Pour consulter vos points de fidélité, rien de plus simple :

- Consulter votre facture disponible dans votre Espace Client, rubrique ["ma conso"](#)
- Consultez la rubrique "changer de mobile" dans votre [Espace Client](#)
- Accéder aux bons plans VIP NRJ Mobile.
- Activer ou désactiver des services et options
- Télécharger la facture d'achat de votre téléphone portable.

Pour commander votre nouveau mobile :

- Rendez-vous dans votre Espace Client rubrique ["changer de mobile"](#), vous pourrez consulter vos points fidélité ainsi que les mobiles disponibles.
- Contactez votre Service Client :
 - Depuis votre mobile au 675 200 (1ère minute gratuite puis appel décompté du forfait).
 - Depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

Si vous êtes client Carte Prépayée NRJ Mobile :

- Vous avez 12 mois d'ancienneté⁽³⁾
- Vous choisissez votre nouveau mobile auprès de notre Service Client au 675 200 (1ère minute gratuite puis prix d'un appel normal).
- NRJ Mobile vous offre 15€⁽⁴⁾ de crédit de communications.

Puis-je recycler mon ancien Mobile ?

Oui, NRJ Mobile vous propose de recycler votre ancien mobile. En l'échange vous récupérez une somme d'argent équivalente à la valeur de votre mobile.

Comment figurer dans l'annuaire universel

L'annuaire universel est la liste de tous les abonnés au téléphone fixe et/ou mobile qui ont donné leur accord pour y apparaître, quels que soient les opérateurs.

Vous pouvez faire paraître votre numéro de mobile et vos coordonnées dans les annuaires et services de renseignements en appelant votre Service Client au 675 200 (1ère minute gratuite puis appel décompté du forfait).

Mentions légales

(1)Offre soumise à conditions, réservée aux clients ayant souscrit une offre avec engagement depuis plus de 3 mois. Conditionnée à une nouvelle période minimale d'engagement de 12 ou 24 mois.

(2)Dans la limite de 500 points par ligne par mois. Tout point cumulé est valable 3 ans.

(3)Offre réservée aux clients carte prépayée NRJ Mobile de plus de 12 mois d'ancienneté, ayant effectué un rechargement dans les 2 derniers mois et n'ayant pas bénéficié du renouvellement de mobile au cours des 12 derniers mois. Offre non cumulable avec toute autre offre de remboursement NRJ Mobile. Sous réserve d'avoir été identifié conformément à l'article 2.1 des Conditions Générales d'Utilisation.

(4)15€ de crédit de communication offert pour une durée de validité de 1 mois pour tout renouvellement de mobile.