

## Les engagements NRJ Mobile

---

NRJ Mobile, opérateur virtuel (MVNO) lancé en novembre 2005 est aujourd'hui un acteur important du marché de la téléphonie. NRJ Mobile est détenu à 90% par le Crédit Mutuel – CIC et à 10% par NRJ Group.

### Le réseau

Vous bénéficiez de la qualité du réseau Orange<sup>(1)</sup>, que vous souscriviez un forfait Ultimate, Ultimate light, Double Jeu, un forfait bloqué Be Live, un Mini-Bloqué ou une carte prépayée.

Les souscripteurs de forfaits Ultimate smartphone bénéficient eux de la couverture nationale du réseau SFR.

### Paiement sécurisé

#### **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.

NRJ Mobile n'a en aucun cas accès à vos coordonnées bancaires et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Paiement sécurisé



### Livraison gratuite

**ColiPoste** Livraison en France métropolitaine en Colissimo suivi **OFFERTE**

Pour tous, en particulier

Votre téléphone portable vous parvient sous 3 à 4 jours après validation de votre commande par notre service client.

### Le suivi de commande

Une fois votre achat effectué, nous vous communiquons un numéro de commande qui vous permet de suivre son avancement : **acceptation du paiement, expédition, retour...**

Vous recevrez un **e-mail de confirmation d'expédition** au moment où la commande sera confiée à notre transporteur.

### Les avantages fidélité

#### **Le programme "Changer de mobile"**

Tous les mois votre fidélité est récompensée : vous cumulez des points qui vous permettent de changer de mobile tout en gardant votre numéro de téléphone.

#### **Les services mobiles**

NRJ Mobile c'est aussi des bons plans concerts, ciné, jeux-concours tout au long de l'année.

## **Echange ou réparation**

### **7 jours pour vous décider**

Le mobile que vous venez d'acheter ne vous satisfait pas entièrement? Vous pouvez alors demander l'annulation et le remboursement de votre commande, sans pénalité, à l'exception des frais de retour, dans les 7 jours suivant la livraison. Dans ce cas, vous devrez alors nous le renvoyer en parfait état dans son coffret d'origine accompagné de tous les éléments vous ayant été livrés.

### **Votre téléphone portable ne fonctionne plus ?**

Si vous rencontrez un problème avec votre téléphone, appelez le Service Client au 0969.360.200 <sup>(2)</sup>. Notre conseiller vous proposera de nous renvoyer votre téléphone sans frais pour qu'il soit examiné par nos services.

Si la panne survient dans les 15 jours suivant l'achat, un produit neuf vous sera réexpédié. Au-delà de cette date nous vous renverrons votre téléphone réparé sous un délai de 10 à 15 jours. Dans certains cas, un téléphone de remplacement vous sera proposé.

## **Conseillers joignables 6J/7**

Vous pouvez poser vos questions à nos conseillers au : **1080**<sup>(3)</sup>

### Mentions légales

(1) Les offres Forfaits Bloqués et Mini-Bloqués souscrites avant le 25/02/2009 bénéficient de la couverture nationale du réseau SFR, les souscriptions à ces offres effectuées depuis le 25/02/2009 bénéficient de la couverture nationale du réseau Orange France

(2) Prix d'un appel vers un poste fixe en France Métropolitaine.

(3) Du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf jours fériés) – Appel gratuit depuis un fixe.