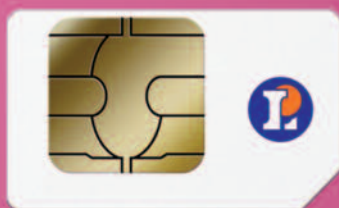


LE COMPTE E.LECLERC MOBILE



GUIDE D'UTILISATION

Valable pour les formules Toute Simple, Spéciale et
Complète souscrites avant le 09/06/09



Comment ça marche ?

Votre première fois

Mise en service de votre ligne E.Leclerc Mobile :

➤ Détachez la carte SIM de son support puis insérez-la dans votre téléphone mobile (elle se positionne souvent sous la batterie).

➤ Allumez votre téléphone : le nom LeclercMobile apparaît sur l'écran, vous n'avez pas de code à entrer, votre ligne peut être utilisée.

➤ Votre numéro de téléphone vous est transmis par SMS, vous pouvez aussi le connaître en composant depuis votre mobile le 6772*.

Pensez à relever les codes suivants, ils vous seront utiles.

Code PIN : C'est le code personnel de sécurité de votre carte SIM, afin de protéger l'utilisation de votre mobile. La première fois que vous utilisez votre ligne, vous n'avez pas de code à composer. Si vous souhaitez créer ou changer un code PIN, sur la plupart des mobiles, il faut aller dans "Menu", "Paramètres", "Sécurité" : composez le code PIN par défaut 0000, un nouveau code PIN à 4 chiffres vous sera demandé. Composez alors le code de votre choix. Attention à bien le conserver, vous devrez le saisir pour mettre en marche votre mobile.

Code PUK : Gardez ou notez le code PUK inscrit sur le support de votre carte SIM. Il vous permettra de débloquer votre mobile si vous avez composé 3 codes PIN erronés.

Numéro IMEI : Ce numéro de série unique figurant sur votre téléphone mobile vous permettra d'identifier et de faire bloquer votre téléphone en cas de vol ou de perte en appelant le Service clients SAV. Ce numéro est situé au dos de votre mobile, sous la batterie. Vous pouvez aussi l'obtenir en composant le *#06# (étoile dièse 06 dièse) à partir de votre mobile. Notez aussi sa marque et son modèle, quand le téléphone est perdu... c'est trop tard !

Service clients SAV 728

les lettres SAV de votre clavier mobile.

- Depuis votre mobile en France, composez le 728*
- Depuis un autre téléphone fixe en France, composez le 0970 806 970*
- Depuis l'étranger appelez le +33 172 871 661 (prix selon opérateur).

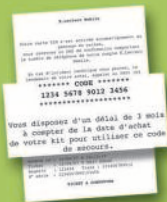
ATTENTION !

Si vous n'avez pas déclaré votre identité lors de l'achat, vous devez le faire par courrier dans les quinze jours suivant votre achat. Passé ce délai, votre ligne sera suspendue. Vous trouverez jointe à ce guide, la fiche d'identification à remplir et à retourner, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité, à l'adresse indiquée.

LeclercMobile ne s'affiche pas sur votre écran. Que faire ?

Procédure de secours

Appelez le 0805 164 668* depuis un poste fixe en France le numéro gratuit d'assistance au démarrage et suivez les instructions du serveur vocal (préparez le numéro de la carte SIM et le code de secours à 16 chiffres du ticket d'ouverture remis lors de l'achat de votre carte SIM).



Votre ancien mobile refuse de lire la carte SIM E.Leclerc Mobile.

➤ Ceci signifie probablement que votre mobile a été verrouillé (simlocké) par votre opérateur. Ce dernier devra vous communiquer gratuitement le code de déverrouillage si vous avez acheté le téléphone depuis plus de 6 mois.

Contactez le Service clients de ce dernier, donnez-lui le numéro IMEI de votre mobile (récupérez-le en composant le *#06# sur votre mobile), et demandez-lui un code de désimlockage.

Vos premiers pas

Vous pouvez utiliser votre téléphone tout de suite. Quelle que soit la formule que vous avez choisie en magasin, vous disposez d'un crédit de communication (voir fiche tarifaire).

Si vous avez acheté des recharges en même temps et quel que soit leur montant, vous pourrez les utiliser 12 mois à compter de leur chargement sur votre compte.

Le compte E.Leclerc Mobile fonctionnant sur le modèle d'une carte prépayée, il faut ensuite acheter des recharges pour approvisionner le compte. Pour cela, rien de plus simple, tout est dit dans la rubrique « comment recharger votre compte ? ».

Comme indiqué dans la fiche tarifaire, un montant mensuel de 1,50 € est automatiquement prélevé sur votre compte E.Leclerc Mobile indépendamment des communications reçues ou émises pour le mois concerné. Lors de cette opération, si votre compte ne dispose pas d'un crédit suffisant, le solde restant dû sera imputé sur le prochain rechargement.

Vos utilisations

Vous allez utiliser votre compte E.Leclerc Mobile selon différents modes de communication et en fonction des capacités techniques de votre mobile.

La voix en France ou à l'étranger tout simplement... pour passer et recevoir des appels.

Les SMS pour envoyer des messages textes. La réception et la lecture sont gratuites. Sur la plupart des mobiles, allez dans « Menu », puis « Message » et laissez-vous guider.

Les MMS pour envoyer des messages photos, vidéos, sons et textes longs. La procédure d'envoi varie selon les mobiles et nous vous invitons à vous reporter à la notice d'utilisation de votre mobile.

Le WAP pour avoir accès en 2G ou 3G** à certains sites offrant des services exclusifs. La procédure d'accès varie également selon les mobiles et nous vous invitons à vous reporter à la notice d'utilisation de votre mobile.

La Visio pour voir à qui vous parlez si votre mobile est compatible 3G** Visio.

Astuce :

Enregistrez vos contacts directement au format international pour appeler sans problème vos correspondants depuis l'étranger. Cela fonctionne aussi en France.

(Par exemple pour vos numéros français, remplacez le premier 0 du numéro de vos correspondants par le préfixe international France +33 ou 0033).

Un peu de technique...

Les téléphones E.Leclerc Mobile disposant des fonctions MMS et WAP sont déjà paramétrés. Mais si vous utilisez un autre téléphone, vous pouvez avoir besoin des données techniques. Dans ce cas contactez le Service clients SAV au 728* ou rendez-vous sur notre site www.leclercmobile.fr

Vos contacts

Pensez à enregistrer vos contacts sur le répertoire de votre carte SIM. Si vous changez de mobile vous les conserverez automatiquement dans la limite de 250 contacts.

Quels sont vos services ?

Les services essentiels et les numéros incontournables

123* : La messagerie.

732* : Le rechargement.

Il s'agit des 3 premières lettres REC de

RECHARGement à composer sur votre mobile.

728* : Le SAV (les lettres du clavier) Service clients.

950* : L'info conso.

Hormis sur certains mobiles, les services sont pré-enregistrés en lien direct dans le répertoire de votre carte SIM ou dans le répertoire des numéros de service (Info conso, SAV...).

1/ La messagerie / répondre :

Pour consulter vos messages.

➤ Depuis votre mobile : tapez 123, c'est gratuit en France. Puis laissez-vous guider. Après la première consultation de votre répondeur, un mot de passe de messagerie vous sera envoyé automatiquement par SMS (vous pourrez le modifier en appelant le 123). Ce mot de passe ne vous sera demandé que si vous souhaitez consulter votre messagerie depuis un poste fixe ou bien depuis un autre mobile.

➤ Depuis un autre téléphone composez le 06 11 06 xx xx, les "xx xx" représentant les 4 chiffres situés après le 06 de votre numéro E.Leclerc Mobile. Par exemple, si votre numéro est 06 29 03 59 85, composez le 06 11 06 29 03, vous serez ensuite guidé pour écouter vos messages (prix selon opérateur).

➡ Depuis l'étranger, si le 123 ne fonctionne pas, procédez de même en utilisant le préfixe international +33 6 à la place du 06 (prix selon opérateur).

Astuce :

Conservez votre mot de passe précieusement, il est personnel et vous sera demandé pour consulter votre messagerie.

N'hésitez pas à personnaliser votre message d'accueil : c'est ce message que vos correspondants entendront si vous ne répondez pas !

Laissez-vous guider par le service vocal afin de créer votre annonce d'accueil et modifier votre code secret pour écouter votre messagerie à partir d'un autre téléphone.

Dès qu'un message est laissé sur votre répondeur, vous êtes averti par un SMS et, sur certains modèles, par une icône sur votre mobile.

2/ L'info conso :

Pour connaître le solde de votre compte E.Leclerc Mobile.

Depuis votre mobile :

tapez **950**, c'est gratuit en France. Puis découvrez votre solde (hors dégressivité en cours de constitution - voir fiche tarifaire).

Bon à savoir :

Nous vous prévenons automatiquement par SMS quand il ne vous reste plus que 2 euros sur votre compte.

Depuis votre Espace client :

À tout moment, depuis www.leclercmobile.fr, vous pouvez accéder à votre espace personnel. Lors de votre première visite, il vous faudra obtenir un code d'accès en précisant votre numéro de mobile. Vous recevrez votre code d'accès par SMS. Cet Espace client vous permet de connaître le détail de vos consommations, l'état de votre compte pour le mois en cours et les 6 mois précédents. Vous pouvez également recharger votre compte depuis votre espace personnel.

Bon à savoir :

Vous pourrez par la suite personnaliser votre code d'accès.

3/ La réserve de sécurité :

Un découvert de 1€ est autorisé après épuisement total de votre compte pour appeler à nouveau. Ce découvert est débité sur votre compte (voir fiche tarifaire).

Bon à savoir :

Validité de votre numéro : à partir de l'épuisement de votre compte, vous pouvez continuer à recevoir des appels pendant 3 mois.

4/ Le rechargement :

Pour recharger votre Compte E.Leclerc Mobile par carte bancaire. Depuis votre mobile : tapez **732** (touches REC sur votre mobile), numéro gratuit en France et à l'étranger.

Bon à savoir :

Vous pouvez aussi recharger à partir de n'importe quel téléphone, le compte d'un proche si celui-ci est client E.Leclerc Mobile.

5/ Le Service clients SAV :

Pour répondre à toutes vos questions et vous conseiller. De votre mobile en France : tapez **728*** (les 3 touches SAV sur votre mobile).

Bon à savoir :

Le SAV est à votre disposition du lundi au samedi (hors jours fériés), de 8h à 21h.

Vous pouvez également écrire à : E.Leclerc Mobile/Afone - Service clients - BP 90530 - 49105 Angers Cedex 02.

6/ L'International :

Inutile d'appeler E.Leclerc Mobile quand vous partez à l'étranger. Tout est fait automatiquement ! N'oubliez pas d'utiliser la numérotation internationale pour appeler vos correspondants français (remplacer le premier 0 du numéro de vos correspondants par le préfixe international France +33 ou 0033)**

7/ La Présentation de votre numéro à vos correspondants. Par défaut votre numéro est présenté à vos correspondants. Si vous souhaitez masquer votre numéro ponctuellement, composez avant l'appel #31# suivi du numéro de votre correspondant. Certains modèles de mobiles permettent également de masquer systématiquement l'envoi de votre numéro à vos correspondants (voir notice du mobile).

8/ Le double appel :

Quand vous êtes en ligne, un signal sonore vous indique qu'un deuxième correspondant cherche à vous joindre.

Numéros urgents

En cas de difficultés, appelez comme depuis un fixe.

Selon la marque et le modèle de votre mobile, ces numéros sont préenregistrés dans le répertoire des services de votre carte SIM.

Pompiers : 18 - Police : 17 - SAMU : 15 - Urgences : 112

Que faire en cas de perte ou de vol ?

➡ Contactez immédiatement le Service clients SAV au 0970 806 970* qui suspendra au plus tôt votre ligne. N'oubliez pas de nous communiquer le numéro IMEI de votre mobile (voir en début de guide comment l'obtenir), afin de bloquer l'utilisation de votre portable sur tous les réseaux nationaux.

➡ Déclarez la perte ou le vol au commissariat ou à la gendarmerie.

Comment recharger votre compte ?

➡ Le Compte E.Leclerc Mobile fonctionne grâce à un système de recharges prépayées. Elles sont valables en France comme à l'international.

➡ A chaque rechargement, votre compte E.Leclerc Mobile est prolongé de **12 mois** et le crédit rechargé utilisable à tout moment dans ce délai pour payer les communications E.Leclerc Mobile et le prélèvement mensuel (voir fiche tarifaire).



➡ Vous pouvez recharger votre compte ou celui de l'un de vos proches.

En achetant vos recharges dans vos Centres E.Leclerc.

Ces recharges sont disponibles en libre-service.

Lors de votre passage en caisse, vous déterminez librement un montant de recharge compris entre 5 et 200 €. Vous choisissez de recharger immédiatement votre compte ou d'échanger votre carte contre un ticket de rechargement que vous utiliserez en appelant gratuitement le 732 depuis votre ligne E.Leclerc Mobile.

Par rechargement à distance :

Avec votre carte bancaire, en appelant :

- depuis votre E.Leclerc Mobile le 732
- depuis la France avec un autre opérateur le 0805 160 160
- depuis l'étranger en téléphonant au +33 172 871 662
- ou depuis internet sur notre site www.leclercmobile.fr

Ainsi, vous pourrez, soit acheter à distance une recharge par carte bancaire, soit mettre en place un rechargement automatique mensuel modifiable et sans engagement de durée*.

Le rechargement se fait par débit de votre carte bancaire selon une procédure de paiement sécurisé.

* Voir fiche tarifaire ** En zone de couverture 3G

*** Le réseau de couverture E.Leclerc Mobile est celui de l'opérateur SFR en mode prépayé

comment conserver et transférer votre ancien numéro ?



Ne résiliez surtout pas le contrat avec votre ancien opérateur, votre numéro serait détruit par celui-ci et vous ne pourriez plus le transférer. La résiliation sera demandée par E.Leclerc Mobile et sera effective chez votre ancien opérateur le jour où votre ancien numéro sera transféré vers E.Leclerc Mobile.

Changer d'opérateur et conserver son numéro, c'est facile cela s'appelle «la portabilité». Nous vous proposons de transférer votre ancien numéro simplement, et quand vous le désirez.

- Il vous suffit de remplir le mandat de portabilité joint ou de le télécharger sur notre site internet www.leclercmobile.fr et de suivre les instructions que vous trouverez avec le mandat. Bien entendu, le Service clients SAV reste à votre disposition pour vous assister.
- Si vous êtes encore engagé auprès de votre ancien opérateur, vous restez redevable des mois d'engagement restant à courir ou d'indemnités contractuelles. Un simple appel suffit pour être renseigné, contactez l'opérateur que vous souhaitez quitter (tableau ci-dessous), notez bien le RIO indiqué (identifiant composé de 12 chiffres et lettres), vérifiez la date de fin de votre engagement et renvoyez-nous la demande de portabilité présente dans le kit d'ouverture.
- E.Leclerc Mobile vous informera par plusieurs SMS au numéro dont vous avez demandé la portabilité du jour et de l'heure du transfert de cet ancien numéro.
- Avant ce transfert, vous recevrez à votre domicile une nouvelle carte SIM qui s'activera avec votre ancien numéro. Il est possible que ce transfert vous prive de votre ligne pendant quelques minutes ou dans certains cas quelques heures.
- En fonction du modèle de votre mobile, transférez vos contacts enregistrés de votre ancienne carte SIM sur le mobile afin de les retrouver avec la nouvelle carte SIM et pensez à prévenir aussitôt vos contacts du remplacement de votre numéro E.Leclerc Mobile.
- Au moment du transfert de votre numéro et pour 5€ vous pouvez garder provisoirement votre messagerie sous le numéro E.Leclerc Mobile active 30 jours de plus, le temps d'informer vos correspondants du numéro transféré (voir conditions dans la fiche de portabilité).
- Tous les avantages dont vous bénéficiez sur votre compte E.Leclerc Mobile sont conservés sur votre Compte.

LE NUMÉRO À CONTACTER POUR OBTENIR VOTRE RIO

Afone Mobile	0805 160 040	Coriolis	7327	Numericable	510	Simyo	807
Auchan	5533	Futur Telecom	0805 805 505	Orange	527	TELE2	841
Bouygues Telecom	658	Mobisud	0805 700 438	Prixtel	0826 300 800	Ten	839
Breizh Mobile	843	M6 Mobile	527	SFR	933	Transatel	0170 670 067
Carrefour	845	Neuf Cegetel	0805 700 452	Simplicime (Simpleo)	1804	U Mobile	722
Casino Mobile	457	NRJ Mobile	675 767	SIM+	2029	Universal Mobile	658
						Virgin Mobile	843

Une question, un renseignement ou un conseil ?

Contactez votre Service clients SAV

- Depuis votre mobile en France métropolitaine au 728 (les lettres SAV) (gratuit jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur prenant en charge votre demande puis facturé au prix d'une communication voix intra-France métropolitaine).
- Depuis un poste fixe en France métropolitaine au 0970 806 970 (prix d'un appel intra-France métropolitaine selon votre opérateur fixe).
Du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 21h
 - Depuis l'étranger en appelant le +33 172 871 661 (prix selon opérateur)
- Par courrier : Service clients E.Leclerc Mobile / Afone - BP 90530 - 49105 Angers Cedex 02
- Vous pourrez aussi connaître votre RIO E.Leclerc Mobile en appelant le 0805 160 040.