



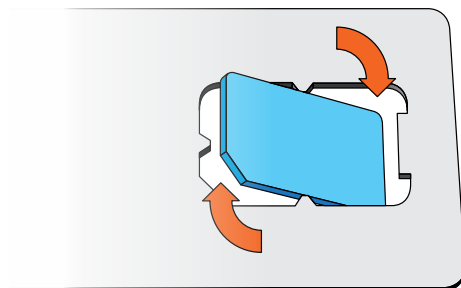
Guide Mobile

10 étapes pour tout savoir



L'Agitateur Télécom
www.pritel.com

1. MISE EN PLACE DE LA CARTE SIM DANS VOTRE TÉLÉPHONE



- La carte SIM est la puce électronique dorée qui doit être insérée dans votre téléphone portable. Détachez-la délicatement de son support, par pressions douces le long des perforations.
- Insérez-la ensuite dans votre portable, sous la batterie. Pour plus d'informations, consultez le guide Constructeur fourni avec votre mobile.

ATTENTION, si vous n'avez pas acheté de téléphone Pxitel, assurez-vous que votre téléphone est débloqué. Si vous avez les messages d'erreurs suivants sur votre mobile: « Carte SIM absente », « insérer carte SIM », « carte SIM bloquée », votre téléphone portable est probablement bloqué.

Comment débloquer votre téléphone portable ?

En contactant votre ancien opérateur, si votre mobile à plus de 3 mois d'ancienneté, le déverrouillage de votre téléphone est gratuit.

2. VOTRE CODE PIN

Votre code PIN est indiqué sur la lettre de bienvenue qui accompagne ce guide.

Il vous permet d'allumer votre portable. **Nous vous recommandons de le changer dès la première utilisation en allant dans « Réglages », « Sécurité », « Code PIN », « Modifier »**

Une fois votre code PIN composé, votre téléphone est en marche, et Pxitel apparaît sur l'écran.

En cas de difficulté, contactez notre Service Client au 0811 25 85 85 si vous êtes un particulier ou au 0 826 300 800 si vous êtes un professionnel.

3. MESSAGERIE

Accéder à la messagerie depuis votre mobile.

Pour consulter votre répondeur en France, appelez le **123**.

Depuis l'étranger, composez le +33611 suivi des 6 premiers chiffres de votre numéro d'appel. Il vous suffit ensuite de composer votre code confidentiel (communiqué lors de l'activation de votre ligne) suivi de #.

Accéder à la messagerie depuis un poste fixe.

En France, composez votre numéro de portable et taper # pendant l'annonce d'accueil, puis composez votre mot de passe. Depuis l'étranger, composez le +33611 suivi des 6 premiers chiffres de votre numéro d'appel, puis composez votre mot de passe.

Important ! Pensez à sécuriser votre répondeur dès le premier appel : composez le 123 sur votre mobile, et tapez 3 pour modifier votre code.

4. SUIVI CONSO

Accédez à votre Suivi Conso 24h/24 et 7j/7

- En appelant le 999 depuis votre mobile Prixtel, un SMS vous sera envoyé avec le détail de votre consommation.
- Ou en consultant votre Espace Client.

5. CONFIGURATION DE VOTRE TELEPHONE

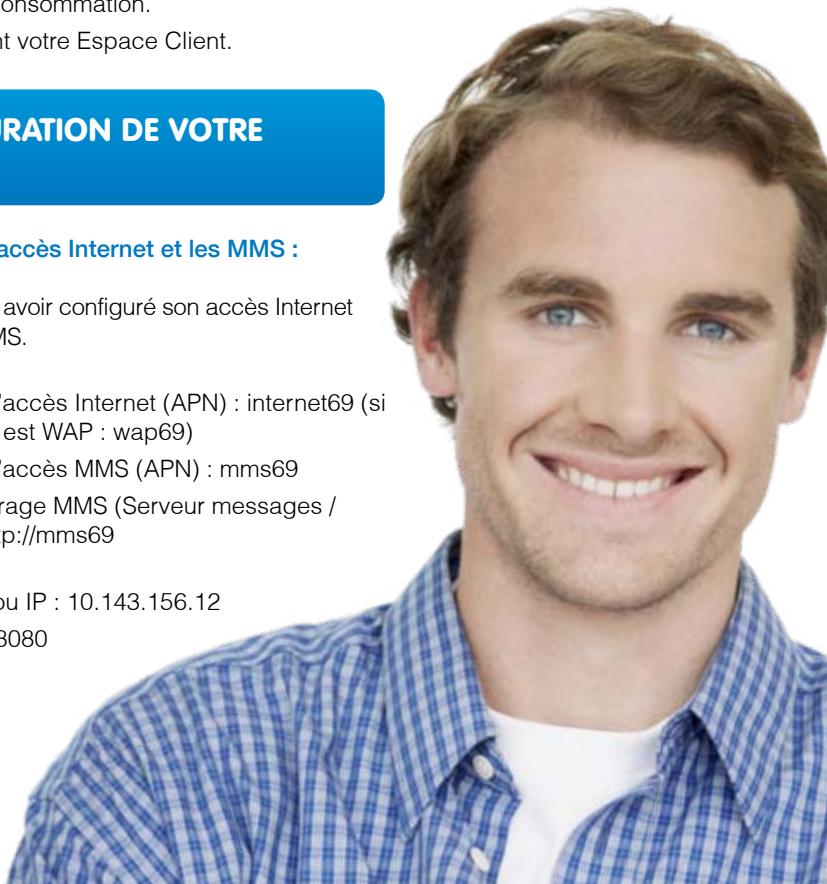
Configurez votre accès Internet et les MMS :

Il faut au préalable avoir configuré son accès Internet avant celui des MMS.

- Nom du point d'accès Internet (APN) : internet69 (si votre téléphone est WAP : wap69)
- Nom du point d'accès MMS (APN) : mms69
- Page de démarrage MMS (Serveur messages / homepage) : <http://mms69>

- Adresse proxy ou IP : 10.143.156.12
- Port du proxy : 8080

Tous les autres champs doivent rester vides.



6. LES SERVICES GRATUITS

- Présentation n° de l'appelant
- Double appel
- Secret appel par appel
- Accès international
- Renvoi d'appels vers France Métropolitaine
- Messagerie vocale 123
- Secret permanent
- Suivi Conso Gratuit
- Facturation détaillée, sur demande
- Suspension temporaire de ligne en cas de perte ou vol
- Changement d'option
- Déblocage de la carte SIM par un conseiller Client
- Duplicata de facture

7. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

L'Assurance Mobile Pritel

Ce service vous permet d'assurer votre téléphone pour 5,90€ TTC/mois.

En cas de vol, de perte ou de casse de votre téléphone, vous recevrez votre nouveau téléphone sous 48h, sur simple appel auprès du Service Client Pritel.

- Frais de renouvellement de la carte SIM : 15€ TTC (en cas de perte ou de vol).

8. ESPACE CLIENT

Pour accéder à votre Espace Client :

- Connectez-vous sur le site www.pritel.com et cliquez sur « Espace Client »
- Identifiez-vous à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe qui figurent sur votre facture ou sur votre lettre de bienvenue.
- Grâce à votre Espace Client, vous pouvez modifier vos coordonnées, consulter et régler vos factures et changer d'options ou de téléphone mobile en toute liberté 24h/24 et 7j/7.

Faites un geste pour l'environnement et optez pour la facture électronique !

9. VOTRE MOBILE EST EN PANNE ?

→ **Premier réflexe** : vérifiez que la charge de votre batterie est suffisante et que la couverture réseau est bonne.

→ **Deuxième réflexe** : référez-vous à la notice d'utilisation de votre mobile.

Si votre mobile ne fonctionne toujours pas, **notez le message d'erreur qui s'affiche et testez votre carte SIM dans un autre mobile débloqué.**

Si la carte SIM ne fonctionne toujours pas dans un autre mobile, **le problème vient de la carte SIM.** Assurez-vous que vous êtes bien à jour de vos paiements et que votre ligne n'a pas été suspendue. Si c'est le cas, nous vous invitons à **appeler le Service Client Prixtel afin de déclarer l'incident.**

Si la carte SIM fonctionne dans un autre mobile, **le problème vient du mobile.** Dans ce cas, **RDV dans une boutique Point Service Mobiles.** Le réseau **Point Service Mobiles** répare les mobiles Nokia, Sony Ericsson, LG et Samsung sous garantie et toutes les marques si le mobile est cassé ou hors garantie.

Si votre mobile est d'une autre marque ou si vous n'avez pas de **Point Service Mobiles** près de chez vous, contactez le Service Client Prixtel qui vous indiquera la marche à suivre.

10. QUE FAIRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL ?

- Déclarez sans délai la perte ou le vol de votre carte SIM appelant le Service Client qui vous expliquera la procédure à suivre,
- Déclarez la perte ou le vol auprès des services de Gendarmerie ou de Police,
- Transmettez rapidement les éléments demandés par le Service Client Prixtel (copie de la plainte...).

Important : Si vous avez souscrit à l'Assurance Chrono, Prixtel vous assure l'envoi d'un nouveau mobile et d'une nouvelle carte SIM dans les plus brefs délais, conformément aux conditions de l'offre.

LE SERVICE CLIENT PRIXTEL

Le Service Client Pritel est accessible :

Depuis un fixe, vous pouvez joindre la Hotline Premium qui traitera vos demandes en priorité au 0899 02 2000 (1,35€ / appel + 0,34€ minute) du lundi au vendredi de 9h à 18h30, le samedi de 10h à 17h.

Depuis un fixe, vous pouvez joindre la Hotline au 0811 25 85 85 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 18h30

Depuis votre mobile Pritel : 777

Par mail : assistance@pritel.com

Par fax : 0826 300 801 (0,15€ TTC / minute)

Par courrier : Pritel, Service Client, 89515 VERON Cedex

www.pritel.com

