Assistance

Nous mettons à votre disposition un **Espace Client** simple et intuitif, qui vous permet de gérer votre forfait 24h/24 et 7j/7 :

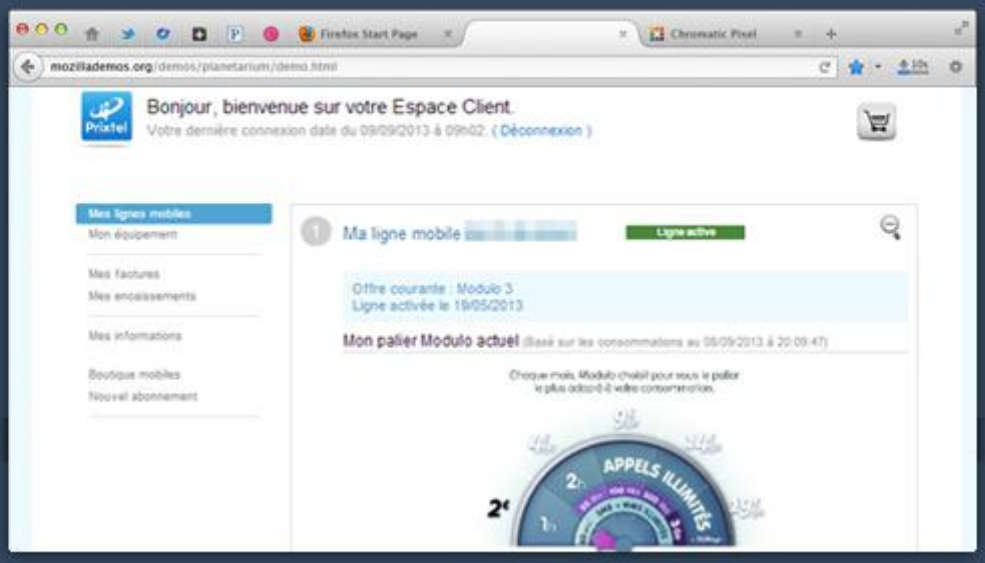
- **Consulter** : vous avez accès à toutes les informations sur votre contrat, votre abonnement, votre consommation, votre téléphone, vos factures et vos règlements.
- **Modifier** : vous avez la possibilité de modifier votre offre, vos options et de mettre à jour vos coordonnées.
- **Paramétrer** : un souci de configuration Internet/MMS ? Votre Espace Client vous communique directement le paramétrage nécessaire pour tous vos équipements.
- **Déclarer** : pour gagner du temps, vous pouvez déclarer tout incident en ligne (perte ou vol de carte SIM, dysfonctionnement, problème de MMS/SMS/Internet…).
- **Acheter** : la souscription à un nouvel abonnement ou l'achat d'un nouvel équipement se fait facilement en quelques clics !

Nous vous invitons à consulter le guide de votre Espace Client pour une première utilisation.

Besoin d'assistance ?

Rendez-vous sur votre Espace Client.

J'y vais !



Si vous n'êtes pas encore client Prixtel ou si vous n'avez trouvé l'information qui vous intéresse sur votre Espace Client, vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions les plus fréquentes.

Cliquez sur le titre de la rubrique qui vous intéresse pour en savoir plus :

I. DEVENIR CLIENT PRIXTEL 4

1. Comment résilier mon forfait actuel à moindres frais pour souscrire chez Prixtel ? 4
2. Ma ligne est-elle éligible à l'offre Modulo ADSL ? 4
3. Comment conserver mon numéro de téléphone actuel ? 4
   a) Mon numéro de téléphone mobile 4
   b) Mon numéro de téléphone fixe 4
4. Quels sont les avantages de la 4G et comment en profiter ? 5
5. Comment se déroule la souscription chez Prixtel ? 5
6. Comment m'assurer que mon téléphone actuel fonctionnera avec la carte SIM Prixtel ? 5
7. Comment recycler mon téléphone mobile ? 6
8. Comment payer ma commande en plusieurs fois ? 6
9. Comment suivre ma commande ? 7
10. Comment annuler ma commande ? 7

II. MES PREMIERS PAS CHEZ PRIXTEL 8

1. Comment activer ma ligne ? 8
2. Comment accéder à ma messagerie vocale ? 8
   a) Sur mon mobile 8
   b) Sur ma ligne ADSL 8
3. Comment utiliser les services de ma ligne ADSL ? 8
4. Comment accéder à mon Espace Client ? 9
5. Où trouver la documentation relative à mon abonnement ? 9
6. Comment suivre ma consommation ? 9
   a) Pour mon forfait mobile ou tablette 9
   b) Pour mon forfait ADSL 9
7. Comment se déroule la facturation ? 9
8. Comment suivre mes paiements ? 10
9. Comment modifier mon offre ou mes options ? 10
10. Comment modifier mes coordonnées postales et bancaires ? 10
11. Comment commander une carte SIM de taille différente (micro SIM ou Nano SIM) ? 10
12. Comment résilier ma ligne ? 10
13. Comment annuler ma résiliation ou ma demande de portabilité sortante ? 10

III. PRIXTEL A L'INTERNATIONAL 11
1. Comment appeler depuis l'étranger ? 11
2. Comment accéder à ma messagerie vocale depuis l'étranger ? 11
3. Comment bloquer la navigation sur Internet depuis l'étranger ? 11
4. Comment connaître le coût des communications vers et depuis l'étranger ? 11

IV. SOS, J'AI UN PROBLEME 12
1. J'ai fait une portabilité chez Prixtel mais ma carte SIM Prixtel ne fonctionne pas. Que faire ? 12
2. Je me suis trompé en saisissant mon code PIN. Comment obtenir mon code PUK pour débloquer ma carte SIM ? 12
3. Comment déclarer la perte ou le vol de mon téléphone mobile ? 12
4. Comment déclarer un incident technique sur mon mobile ou ma tablette ? 13
a) Je ne peux plus émettre ou recevoir d'appels 13
b) Je n'ai pas de réseau 13
c) Je ne peux pas envoyer ou recevoir de SMS 13
d) Je ne peux pas envoyer ou recevoir de MMS 13
e) Je ne peux pas me connecter à Internet depuis mon mobile 13
f) Je ne peux pas me connecter à Internet depuis ma tablette 13
g) Je ne peux pas me connecter à Internet avec mon boîtier 3G Huawei E5331 13
h) Je ne peux pas à accéder à Internet et à mes e-mails depuis mon Blackberry 14
i) Mon téléphone mobile ne fonctionne pas 14
5. Comment déclarer un incident technique sur ma ligne ADSL ? 14
a) Ma Prixtel Box ne fonctionne pas : je n'ai pas de connexion Internet 14
b) Ma Prixtel Box ne fonctionne pas : je ne peux pas émettre d'appels 15
c) Je ne peux pas envoyer d'e-mail à partir de ma Prixtel Box 15
6. J'ai un problème de facturation… Comment contester une facture ? 15

I. DEVENIR CLIENT PRIXTEL

1. Comment résilier mon forfait actuel à moindres frais pour souscrire chez Prixtel ?

Vous avez un engagement de 24 mois chez votre opérateur mobile ? Grâce à la Loi Châtel, vous pouvez résilier votre abonnement par anticipation à partir du 13ème mois d'engagement et vous ne paierez qu'1/4 de votre engagement restant.

2. Ma ligne est-elle éligible à l'offre Modulo ADSL ?

Pour bénéficier de l'offre Modulo ADSL, vous devez être titulaire d'une ligne téléphonique active avec un numéro de téléphone géographique (numéro commençant par le suffixe 01, 02, 03, 04 ou 05). Votre numéro d'appel (numéro VoIP) doit correspondre au NDI (numéro d'installation). Pour savoir si votre ligne est éligible à notre offre Internet, rendez-vous sur la page Modulo ADSL de notre site web et cliquez sur le bouton « Tester ma ligne ».

3. Comment conserver mon numéro de téléphone actuel ?

a) Mon numéro de téléphone mobile

Attention : ne résiliez surtout pas votre abonnement mobile auprès de votre opérateur actuel, cela empêcherait l'activation de votre ligne chez Prixtel.

Pour conserver votre numéro actuel, appelez le 3179 pour récupérer votre numéro de RIO. Lors de votre souscription à un forfait Prixtel, indiquez votre numéro de ligne, le RIO associé et la date de portage souhaitée. Ensuite, Prixtel s'occupe de tout !

A l'issue du délai de rétractation de 7 jours (ou juste après la validation de votre commande si vous avez renoncé au délai de rétractation), Prixtel demande à votre opérateur téléphonique le transfert de votre numéro de mobile et la résiliation de votre abonnement. Cette résiliation peut entraîner des frais de résiliation si vous êtes encore engagé.

Vous recevrez alors une nouvelle carte SIM avec un courrier vous indiquant la date et l'heure de la portabilité. Conservez précieusement cette carte SIM, qui s'activera le jour du transfert de votre numéro.

Le jour du portage effectif du numéro, le contrat avec votre ancien opérateur téléphonique est automatiquement résilié. Il ne vous reste plus qu'à insérer votre carte SIM Prixtel dans votre téléphone à l'heure de la portabilité : votre ancienne carte SIM est désactivée et la carte SIM Prixtel est activée.

Important : si vous ne commandez pas de téléphone portable Prixtel, assurez-vous que votre mobile actuel soit bien débloqué.

b) Mon numéro de téléphone fixe

Prixtel ne propose pas la création de ligne fixe ou ADSL, vous conserverez donc votre numéro actuel. Pour bénéficier de l'offre Modulo ADSL, vous devez disposer d'une ligne téléphonique active avec un numéro de téléphone géographique (numéro commençant par le suffixe 01, 02, 03, 04 ou 05) dont vous êtes le titulaire. Votre numéro d'appel (numéro VoIP) doit correspondre au NDI (numéro d'installation). Lors de votre souscription, il suffira de nous communiquer votre numéro de téléphone.

Attention : ne résiliez pas votre abonnement téléphonique ou ADSL avant l'activation de la Prixtel Box.

4. Quels sont les avantages de la 4G et comment en profiter ?

La 4G est la toute dernière génération de réseau mobile, la quatrième. Elle permet de surfer et de télécharger en très haut débit, soit 10 fois plus vite qu'en 3G+ (comparable au débit de l'ADSL). Grâce à la 4G, vous pourrez télécharger vos contenus plus rapidement.

Quelques exemples de temps de téléchargement en très haut débit*:
- De 15 applications (112,5 Mo) : 30 sec (4 min 30 sec en 3G+)
- De 10 clips en HD (1 Go) : 3 min 30 sec (40 min en 3G+)
- De 10 albums de musique (750 Mo) : 3 min (30 min en 3G+)
- De 100 pages Web (250 Mo) : 1 min (8 min en 3G+)
- De 200 Photos sur Facebook (40 Mo) : 20 sec (3 min 20 sec en 3G+)

Expérimenter la 4G, c'est découvrir un nouvel univers alliant mobilité et performance : surfer sur Internet plus rapidement, télécharger ses applications en un temps record, partager ses photos et vidéos en instantané, regarder un film en haute définition, communiquer en visio en haute qualité,… Tout va beaucoup plus vite avec la 4G !

Pour profiter du très haut débit depuis votre smartphone, il est nécessaire :
- D'avoir un forfait mobile 4G,
- De posséder un smartphone compatible 4G,
- D'être dans une zone couverte par le réseau 4G. Pour tester votre adresse, cliquez ici.

* Temps de téléchargement estimatifs, sous réserve d'équipement compatible et de zone de couverture 4G.

5. Comment se déroule la souscription chez Prixtel ?

Lors de votre commande sur le site de Prixtel, vous réglez par carte bancaire 5€ de frais de port + l'équipement (si vous en avez choisi un). Un e-mail récapitulatif de votre commande vous est envoyé et la transaction bancaire est vérifiée par notre partenaire FIA-NET. Généralement, la validation de FIA-NET est immédiate mais il se peut qu'ils aient besoin d'éléments complémentaires, dans ce cas vous recevrez un e-mail de leur part. Nous procédons également à des vérifications administratives. Si vous n'y avez pas renoncé lors de la souscription, vous disposez d'un délai de rétraction de 7 jours francs (conformément au code de la consommation, article 121-20).

Une fois votre commande validée, vous recevrez un e-mail de confirmation de commande avec votre contrat, les Conditions Générales de Vente et de Service Prixtel, le mandat de prélèvement et le Guide Tarifaire de votre offre. Nous vous invitons à conserver précieusement ces documents. En parallèle, votre commande sera transmise pour traitement. Le traitement de votre commande débutera à l'issue du délai de rétractation ou immédiatement si vous avez renoncé au délai de rétractation.

Si votre commande n'est pas validée, elle est automatiquement annulée et votre paiement web est re-crédité sur votre compte bancaire.

6. Comment m'assurer que mon téléphone actuel fonctionnera avec la carte SIM Prixtel ?

Pour que votre téléphone fonctionne avec la carte SIM Prixtel, il doit être déverrouillé (ou verrouillé sur le réseau SFR). S'il est verrouillé sur le réseau d'un autre opérateur, il faut débloquer votre téléphone à l'aide d'un code de déverrouillage. Pour obtenir ce code, vous pouvez soit contacter votre opérateur mobile actuel qui vous le donnera gratuitement si vous avez le mobile depuis plus de 3 mois, soit utiliser notre système de déblocage de téléphone portable.

7. Comment recycler mon téléphone mobile ?

Prixtel vous propose de racheter votre ancien téléphone mobile pour le recycler. Pour cela, il suffit de choisir l'option Recyclage lors de votre souscription et de nous renvoyer votre téléphone dans l'enveloppe fournie. Une fois votre mobile reçu et testé, vous bénéficierez d'un avoir de la valeur d'achat de votre téléphone, qui se déduira de vos prochaines factures.

Pour être fonctionnel, votre téléphone mobile doit répondre à toutes les caractéristiques suivantes :

- Le téléphone s'allume, s'éteint et prend la charge,
- Il est capable d'émettre et de recevoir un appel,
- Il est complet (coque, écran, cache batterie, trappe SIM, batterie et clavier),
- Il ne présente ni traces de rouille ou d'oxydation et n'a pas été démonté,
- L'écran s'allume, tous les pixels sont visibles et s'il est tactile, il doit être parfaitement fonctionnel,
- Il présente des signes d'usures générales minimes (légères rayures) et la coque ne comporte pas de dommages physiques importants (fissures et rayures importantes),
-
- Tous les éléments fonctionnent (bouton home, bouton marche/arrêt, clavier, tactile, connecteurs de charge, micro, haut parleur...).

Le prix de rachat proposé par Prixtel est garanti 14 jours. Si nous recevons votre téléphone mobile après ce délai, il sera valorisé au prix du jour de sa réception par nos services.

Pensez à enlever votre carte SIM et à supprimer vos informations personnelles avant de nous envoyer votre téléphone portable. Ce dernier doit nous être adressé avec sa batterie et le bon de cession signé mais sans ses accessoires (chargeur, kit piéton, carte mémoire...).

Si le téléphone mobile reçu n'est pas conforme aux informations que vous nous avez transmises (modèle ou état différent), nous vous enverrons un e-mail pour vous proposer sa nouvelle valeur d'achat, avec un lien permettant d'accepter notre proposition. Sans retour de votre part sous 7 jours, notre proposition sera considérée comme acceptée. Si vous refusez notre proposition, vous devrez nous adresser un chèque de 12 € couvrant les frais de renvoi de votre téléphone portable.

Attention : les téléphones mobiles volés ou contrefaits ne seront pas repris et nous serons dans l'obligation d'avertir les autorités compétentes.

Pour des informations concernant votre demande de recyclage, nous vous invitons à envoyer un e-mail à rachat-gsm@prixtel.com.

8. Comment payer ma commande en plusieurs fois ?

Si le montant de votre commande s'élève à plus de 100 €, vous pouvez choisir le paiement en 4X sans frais au moment de la validation de votre souscription. Vous réglez alors ¼ du montant de votre commande par carte bancaire sur le site de Prixtel puis vous êtes prélevé par Cetelem du reste de votre commande en 3 mensualités égales sans intérêt. Le paiement en 4X sans frais est totalement sécurisé et la souscription est simple : en quelques clics, vous validez votre transaction et l'accord est immédiat.

Pour en savoir plus sur le paiement en 4X sans frais, rendez-vous sur les FAQ Cetelem.

9. Comment suivre ma commande ?

Si vous n'avez pas encore reçu l'email de validation de commande, votre commande est en cours de vérification (pour en savoir plus, rendez-vous à la rubrique Comment se déroule la souscription chez Prixtel ?).

Si vous avez reçu l'email de validation de commande, votre commande est en cours de traitement. Vous pouvez suivre l'expédition de votre commande et l'activation de votre ligne sur votre Espace Client (pour en savoir plus, rendez-vous à la rubrique Comment accéder à mon Espace Client ?).

La carte SIM Prixtel et le matériel sont envoyés séparément.

Le statut de votre ligne et la date d'envoi de votre carte SIM sont indiqués sur votre Espace Client, dans la rubrique « Ma Ligne mobile ». La carte SIM est envoyée en courrier simple.

La date d'envoi et le numéro de suivi Colissimo de votre matériel sont indiqués sur votre Espace Client, dans la rubrique « Mon équipement ». Si vous n'êtes pas à votre domicile lors de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres ou le colis sera remis au gardien ou à un voisin si vous lui avez donné procuration auprès de La Poste.

10. Comment annuler ma commande ?

Si vous n'avez pas renoncé au délai de rétractation lors de votre souscription, vous disposez de 7 jours francs à compter de la date de souscription pour annuler votre commande (conformément au code de la consommation, article 121-20). Pour exercer ce droit de rétractation, rendez-vous sur votre Espace Client, dans la rubrique « Ma ligne mobile » ou « Ma ligne ADSL » et cliquez sur le bouton « Rétractation ».

Si vous avez renoncé au délai de rétractation, vous ne pouvez pas annuler votre commande. En revanche, vous pouvez résilier votre ligne. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la rubrique Comment résilier ma ligne ?.

II. MES PREMIERS PAS CHEZ PRIXTEL

1. Comment activer ma ligne ?

En cas de création d'une ligne mobile, votre carte SIM Prixtel est activée dès l'envoi. Le code PIN est indiqué sur le courrier accompagnant votre carte SIM. Glissez votre carte SIM Prixtel dans votre mobile, vous pouvez immédiatement téléphoner.

En cas de portabilité (conservation) de votre numéro de ligne mobile, votre carte SIM Prixtel s'active à la date de mise en service indiquée sur le courrier accompagnant la carte SIM. Il vous suffit de glisser votre carte SIM Prixtel dans votre mobile à la date et heure de mise en service et vous pourrez téléphoner.

Pour l'offre Modulo ADSL, un courrier vous est adressé dès que le service est activé.

2. Comment accéder à ma messagerie vocale ?

a) Sur mon mobile

Pour consulter votre répondeur depuis votre mobile Prixtel, appelez le 123.
Pour le consulter depuis un poste fixe, composez votre numéro de portable et tapez # pendant l'annonce d'accueil, puis composez votre mot de passe.

Pour consulter votre répondeur à l'étranger, rendez-vous à la rubrique Comment accéder à ma messagerie vocale depuis l'étranger ?

Important : pensez à sécuriser votre répondeur dès le premier appel, en composant le 123 sur votre mobile puis en tapant 3 pour modifier votre mot de passe.

b) Sur ma ligne ADSL

Pour bénéficier de la messagerie vocale sur votre ligne ADSL, il suffit d'en demander l'activation sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne ADSL » en cliquant sur le bouton « Activation de messagerie ADSL ».

Pour consulter votre messagerie vocale depuis le téléphone fixe raccordé à votre Prixtel Box, tapez *88 (appel gratuit).

Depuis un autre téléphone (fixe ou mobile), composez le numéro de votre ligne fixe puis * suivi de votre code secret (par défaut, votre code secret est 0000).

Vous pouvez aussi consulter vos messages sur Internet : rendez-vous sur http://messagerie-vocale.mevo.fr et saisissez votre login (votre numéro de ligne fixe) et votre mot de passe (0000 par défaut).

Pour en savoir plus, consultez le Guide des Services Modulo ADSL.

3. Comment utiliser les services de ma ligne ADSL ?

Avec l'offre Modulo ADSL, vous bénéficiez de nombreux services tels que la présentation du numéro, le transfert d'appel… Pour en savoir plus sur ces services, consultez le Guide des Services Modulo ADSL.

4. Comment accéder à mon Espace Client ?

Votre Espace Client est accessible ici : www.prixtel.com/client. Lors de votre 1ère connexion, il suffit de cliquer sur le bouton vert « Cliquez ici » puis d'indiquer votre adresse e-mail et de valider. Vous recevrez un e-mail vous permettant de définir votre mot de passe. Pour en savoir plus, consultez le Guide de votre Espace Client. Ce guide est également disponible sur votre Espace Client dans la rubrique « Guide ».

5. Où trouver la documentation relative à mon abonnement ?

Vous trouverez la documentation relative à votre abonnement (mandat de prélèvement SEPA, contrat, Conditions Générales de Vente et de Service Prixtel, Guide Tarifaire et Fiche d'Information Standardisée de l'offre souscrite) sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma documentation ».

6. Comment suivre ma consommation ?

a) Pour mon forfait mobile ou tablette

Vous pouvez suivre la consommation du mois en cours en appelant le 999 depuis votre mobile Prixtel (appel gratuit) ou sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile ». Le hors-forfait est indiqué dans « Autres ».
Si vous avez le forfait Modulo ou Modulo TAB, vous pourrez également voir sur quel palier Modulo vous vous situez.

b) Pour mon forfait ADSL

Vous pouvez suivre la consommation du mois en cours sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne ADSL ». Le hors-forfait est indiqué dans « Autres ». Vous pourrez également voir sur quel palier Modulo vous vous situez.

7. Comment se déroule la facturation ?

La première facture démarre à partir de la date d'expédition de votre commande ou à partir de la date de portabilité prévue (en cas de portabilité d'une ligne mobile). Elle intègre l'abonnement du mois en cours, les frais d'envoi et le matériel (si vous en avez commandez un). Lors de la souscription, vous avez déjà payé en carte bancaire les frais d'envoi et le matériel (si vous en avez commandez un), ce paiement se déduira donc de votre première facture (cf. la première page de votre facture : solde en votre faveur).

Les factures suivantes porteront sur la période du 1er au dernier jour du mois. Vos factures et le détail de vos communications sont mis à votre disposition sur votre Espace Client en début de mois, dans la rubrique « Mes factures ».

Le règlement des factures se fait en début de mois par prélèvement automatique. Lors de votre souscription, vous avez autorisé Prixtel à débiter votre compte bancaire en signant un mandat Core. La Référence Unique de Mandat (RUM) est renseignée dans le mandat de prélèvement disponible sur votre Espace Client, dans la rubrique « Ma documentation ».

Si vous êtes une administration, vous pouvez régler vos factures par mandat administratif.

Si vous résiliez votre forfait, vous recevrez une dernière facture le mois suivant votre résiliation, portant sur le dernier mois d'abonnement.

8. Comment suivre mes paiements ?

Vous pouvez consulter vos règlements (par prélèvement ou en carte bancaire) et les avoirs qui ont été émis sur votre compte Prixtel sur votre Espace Client dans la rubrique « Mes paiements ».

L'échéancier des prélèvements est disponible sur votre Espace Client dans la rubrique « Mes paiements ».

9. Comment modifier mon offre ou mes options ?

Vous pouvez modifier votre offre sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » ou « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Modification d'offre ».

Vous pouvez modifier vos options sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » ou « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Modification d'option ».

Le changement d'offre ou d'option est effectif à partir du 1er du mois suivant.

10. Comment modifier mes coordonnées postales et bancaires ?

Vous pouvez modifier vos coordonnées postales sur votre Espace Client dans la rubrique « Mes informations », en cliquant sur le bouton « Modifier mes coordonnées ».

Vous pouvez modifier vos coordonnées bancaires sur votre Espace Client dans la rubrique « Mes informations », en cliquant sur le bouton « Modifier mes coordonnées bancaires ». L'IBAN (International Bank Account Number) et le BIC (Bank Identifier Code) sont indiqués sur votre Relevé d'Identité Bancaire. Si vous souhaitez supprimer vos coordonnées bancaires et régler vos factures en carte bancaire tous les mois, il suffit de contacter le Service Client Prixtel au 09 70 808 300 (appel non surtaxé).

11. Comment commander une carte SIM de taille différente (micro SIM ou Nano SIM) ?

Si vous avez un nouvel équipement et que vous avez besoin d'une Micro SIM ou d'une Nano SIM, vous pouvez la commander sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Changement de carte SIM : Nouveau format ». Une carte SIM au bon format vous sera envoyée dans les plus brefs délais. Une fois la nouvelle carte SIM reçue, rendez-vous sur votre Espace Client pour l'activer. Le remplacement de la carte SIM vous sera facturé au tarif indiqué dans le Guide Tarifaire de votre offre.

12. Comment résilier ma ligne ?

Vous pouvez résilier votre ligne mobile ou ADSL sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » ou « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Résilier ma ligne ». La résiliation interviendra 10 jours après la demande de résiliation, ou le jour de la notification de portabilité sortante si avez demandé à un autre opérateur de récupérer votre ligne mobile.

13. Comment annuler ma résiliation ou ma demande de portabilité sortante ?

Vous pouvez annuler la résiliation ou la portabilité sortante de votre ligne sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » ou « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Annulation d'une résiliation ».

III. PRIXTEL A L'INTERNATIONAL

1. Comment appeler depuis l'étranger ?

Prixtel vous suit dans plus de 240 pays ! Votre carte SIM Prixtel est configurée par défaut pour fonctionner à l'étranger. Lorsque vous allumez votre téléphone mobile à l'étranger, celui-ci sélectionne automatiquement un réseau partenaire.

Pour émettre un appel, vous devez composez « + » ou « 00 » suivi de l'indicatif du pays et du numéro de votre correspondant sans le « 0 » initial. Exemple : pour appeler un correspondant en région parisienne, je compose le + 33 1 xx xx xx xx ou 00 33 1 xx xx xx xx.

2. Comment accéder à ma messagerie vocale depuis l'étranger ?

Accéder à la messagerie depuis votre téléphone mobile : 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 : 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.

3. Comment bloquer la navigation sur Internet depuis l'étranger ?

Lors de vos déplacements à l'étranger, vous avez la possibilité depuis tout smartphone de désactiver ponctuellement les données cellulaires (navigation Internet, e-mails, MMS et autres services de données). Pour désactiver les données, référez-vous au guide d'utilisation de votre téléphone mobile.

4. Comment connaître le coût des communications vers et depuis l'étranger ?

Pour connaître le tarif des communications à l'international depuis :

- **Votre mobile***,* consultez le Guide Tarifaire Communications Internationales.
- **Votre tablette***,* consultez le Guide Tarifaire Modulo TAB.
- **Votre ligne fixe ADSL,** consultez le Guide Tarifaire Modulo ADSL.

IV. SOS, J'AI UN PROBLEME

1. J'ai fait une portabilité chez Prixtel mais ma carte SIM Prixtel ne fonctionne pas. Que faire ?

Attention : la portabilité ne peut se faire que si la ligne est toujours active, vous ne devez donc surtout pas la résilier auprès de votre ancien opérateur. La résiliation se fera automatiquement lors du transfert de votre ligne chez Prixtel.

Tant que la portabilité n'est pas faite, vous devez pouvoir utiliser la carte SIM de votre ancien opérateur. Une fois la portabilité faite, il suffit d'éteindre votre mobile, de remplacer votre ancienne carte SIM par la carte SIM Prixtel et de rallumer votre téléphone.

Normalement, la portabilité se fait à la date et à l'heure prévues. Néanmoins, il arrive parfois que la ligne ne soit pas libérée à temps par l'ancien opérateur, ce qui empêche la portabilité de s'effectuer, ou qu'un incident technique survienne. Dans ce cas, notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

Si vous ne pouvez toujours pas utiliser votre ligne après l'activation de la carte SIM Prixtel, testez la carte SIM Prixtel dans un autre téléphone débloqué afin de vous assurer que votre téléphone est bien déverrouillé. Si le problème persiste, vous pouvez déclarer l'incident sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Aucun réseau ».

2. Je me suis trompé en saisissant mon code PIN. Comment obtenir mon code PUK pour débloquer ma carte SIM ?

A chaque allumage de votre mobile, un code PIN vous est demandé. Le code PIN initial est le « 0000 ». Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de le changer dès la première utilisation en allant dans « Réglages », « Sécurité », « Code PIN », « Modifier ».

Si vous saisissez 3 codes PIN erronés, votre carte SIM se bloque pour éviter une utilisation frauduleuse de votre téléphone mobile. Vous devez alors saisir le code PUK pour débloquer votre carte. Vos codes PUK sont disponibles sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile ».

3. Comment déclarer la perte ou le vol de mon téléphone mobile ?

Pour déclarer la perte ou le vol de votre téléphone, rendez-vous sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » et cliquez sur le bouton : « Perte/Vol de téléphone ». Votre ligne mobile sera automatiquement suspendue. Pour confirmer l'envoi d'une nouvelle carte SIM ou annuler votre demande et remettre votre ligne en service, cliquez sur le bouton orange « Validation » situé dans le bandeau en haut de votre Espace Client. Une fois la nouvelle carte SIM reçue, rendez-vous sur votre Espace Client pour l'activer. Le remplacement de la carte SIM vous sera facturé au tarif indiqué dans le Guide tarifaire de votre offre.

Vous avez ensuite 4 jours pour nous transmettre la déclaration de vol faite auprès des Services de Gendarmerie ou de Police à l'adresse suivante : PRIXTEL – Service Client – 89515 VERON Cedex.

4. Comment déclarer un incident technique sur mon mobile ou ma tablette ?

a) Je ne peux plus émettre ou recevoir d'appels

Si vous ne pouvez plus émettre ou recevoir d'appels, assurez-vous que vous êtes bien à jour de vos paiements et que votre ligne n'a pas été suspendue. Pour cela, rendez-vous sur votre Espace Client, dans « Ma ligne mobile » pour voir le statut de votre ligne. Si votre ligne est active, notez le message d'erreur qui s'affiche sur votre téléphone et testez votre carte SIM dans un autre mobile débloqué.

Si la carte SIM ne fonctionne toujours pas dans un autre mobile, nous vous invitons à déclarer un incident technique depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Assistance appel vocal ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

Si la carte SIM fonctionne dans un autre téléphone mobile, le problème vient de votre téléphone. Rendez-vous à la rubrique Mon téléphone mobile ne fonctionne pas.

b) Je n'ai pas de réseau

Si votre téléphone mobile n'affiche aucune barre de réseau, nous vous recommandons dans un premier temps de l'éteindre et de le rallumer. Si le problème persiste, vous pouvez déclarer l'incident depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile » en cliquant sur le bouton « Aucun réseau ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

c) Je ne peux pas envoyer ou recevoir de SMS

Si vous ne pouvez envoyer ou recevoir de SMS, vous avez la possibilité de déclarer l'incident depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Assistance SMS ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

d) Je ne peux pas envoyer ou recevoir de MMS

Si vous ne pouvez envoyer ou recevoir de MMS, vous avez la possibilité de paramétrer votre téléphone depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Assistance MMS ».

e) Je ne peux pas me connecter à Internet depuis mon mobile

Si vous ne pouvez pas vous connecter à Internet depuis votre mobile, vous avez la possibilité de paramétrer votre téléphone depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Assistance Internet ».

f) Je ne peux pas me connecter à Internet depuis ma tablette

Si vous ne pouvez pas vous connecter à Internet depuis votre tablette, vous avez la possibilité de paramétrer votre tablette depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Assistance Internet ».

g) Je ne peux pas me connecter à Internet avec mon boîtier 3G Huawei E5331

Si vous ne pouvez pas vous connecter à Internet depuis votre boîtier Huawei, téléchargez le guide d'installation du boîtier et vérifiez que le boîtier est correctement paramétré.

h) *Je ne peux pas à accéder à Internet et à mes e-mails depuis mon Blackberry*

Pour accéder à Internet et à vos e-mails depuis un smartphone Blackberry, l'option Blackberry doit être activée sur votre ligne. Cette option gratuite est activée automatiquement dès le 1er appel passé avec votre smartphone Blackberry. Sa mise en service peut prendre quelques heures. Notez que pour les modèles suivants : Z10, Z30, Q10, Q5, l'option Blackberry n'est pas nécessaire.

Si au-delà de ce délai, vous ne pouvez pas accéder à Internet ou à vos e-mails, rendez-vous sur votre Espace Client, dans la rubrique « Ma ligne mobile » et déclarez l'incident en cliquant sur le bouton « Problème Blackberry ».

i) *Mon téléphone mobile ne fonctionne pas*

Si vous avez commandé une carte SIM Prixtel sans téléphone et que votre ancien téléphone portable ne fonctionne pas, c'est probablement parce qu'il est verrouillé sur le réseau d'un autre opérateur. Vous devez donc débloquer votre mobile.

Si vous utilisez un téléphone portable débloqué, voici les premiers réflexes à adopter :

- vérifiez que la charge de votre batterie est suffisante et que la couverture réseau est bonne ;
- référez-vous à la notice d'utilisation de votre téléphone mobile. Vous y trouverez les conseils vous permettant de re-paramétrer votre mobile ainsi que les conditions de prise en charge en cas de panne.

Si votre téléphone 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 téléphone 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. Pour cela, rendez-vous sur votre Espace Client, dans « Ma ligne mobile » pour voir le statut de votre ligne. Si votre ligne affiche bien « Active », nous vous invitons à déclarer l'incident dans la rubrique « Ma ligne mobile », en cliquant sur le bouton « Aucun réseau ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

Si la carte SIM fonctionne dans un autre téléphone mobile, le problème vient du téléphone. Vous pouvez confirmer cette hypothèse en empruntant la carte SIM d'une autre personne pour la tester dans votre mobile. Dans ce cas, rendez-vous dans une boutique Point Service Mobiles. Le réseau Point Service Mobiles répare les téléphones mobiles Nokia, Sony Ericsson, LG et Samsung sous garantie et toutes les marques si le mobile est cassé ou hors garantie. 82 % des problèmes sont solutionnés sur place, en 40 mn, et en cas d'immobilisation de votre mobile, on vous en prête un !

Trouvez le Point Service Mobiles le plus proche de chez vous

Si vous avez acheté votre téléphone mobile sur le site de Prixtel et qu'il est encore sous garantie et d'une marque différente de celles citées ci-dessus, s'il n'y a pas de Point Service Mobiles près de chez vous ou si vous constatez un problème à la réception de votre nouveau téléphone, rendez-vous sur votre Espace Client dans la rubrique « Mon équipement » et cliquez sur le bouton « Déclarer une panne matériel ».

Il est inutile de nous renvoyer votre mobile car nous ne disposons pas d'un centre de réparation agréé.

5. Comment déclarer un incident technique sur ma ligne ADSL ?

a) *Ma Prixtel Box ne fonctionne pas : je n'ai pas de connexion Internet*

Si vous ne pouvez pas vous connecter à Internet, vous avez la possibilité de déclarer l'incident depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Problème Internet ADSL ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.
Il est inutile de nous renvoyer votre Prixtel Box.

b) *Ma Prixtel Box ne fonctionne pas : je ne peux pas émettre d'appels*

Si vous ne pouvez pas passer d'appel depuis votre ligne ADSL, vous avez la possibilité de déclarer l'incident depuis votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne ADSL », en cliquant sur le bouton « Problème Appels ADSL ». Notre Service Technique fera le maximum pour le résoudre le plus rapidement possible.

Il est inutile de nous renvoyer votre Prixtel Box.

c) *Je ne peux pas envoyer d'e-mail à partir de ma Prixtel Box*

Si vous avez un problème d'envoi ou de réception de vos e-mails, vérifiez que votre client de messagerie est correctement configuré.

Si vous recevez des e-mails mais que les e-mails que vous souhaitez envoyer restent bloqués dans la boîte d'envoi de votre outil de messagerie, nous vous invitons à modifier la configuration de votre Prixtel Box dans l'interface de gestion de notre partenaire réseau SFR). Pour cela :

- Saisissez l'adresse suivante (sans http:// ni www) dans votre navigateur Internet : 192.168.1.1
- Cliquez sur Réseau (en haut à gauche) puis appuyez pendant 5 secondes sur le bouton central de la Prixtel Box
- Une fois que le bouton clignote, cliquez sur Continuer
- Cliquez à nouveau sur Réseau puis sur Filtrage
- Décochez la case « Autoriser l'envoi de courriels uniquement par l'intermédiaire des serveurs mail du groupe SFR » puis cliquez sur Valider
- Cliquez sur Déconnexion pour vous déconnecter de l'interface.

Vous pouvez désormais envoyer des e-mails, quelque soit votre serveur d'envoi.

6. J'ai un problème de facturation… Comment contester une facture ?

Avant de contester une facture, rendez-vous à la rubrique Comment se déroule la facturation ? pour comprendre ce qu'intègre votre facture. Vérifiez ensuite que votre facture est conforme au Guide Tarifaire de votre offre et consultez votre facture détaillée disponible dans votre Espace Client dans la rubrique « Mes Factures » pour voir le détail de vos communications.

Une fois ces vérifications faites, si vous contestez la tarification appliquée à une des composantes de la facture (autre forfait facturé, pénalités…), vous avez la possibilité de nous en informer depuis votre Espace Client dans la rubrique « Mes factures », en cliquant sur le bouton « Contestation Facture : Facture non conforme ».

Si vous contestez la tarification d'un ou plusieurs appels, SMS/MMS ou connexions Internet, vous avez la possibilité de nous en informer depuis votre Espace Client dans la rubrique « Mes factures », en cliquant sur le bouton « Contestation Facture : Tarification de communications non conforme ».

Si vous avez demandé la résiliation de votre ligne et que vous êtes toujours facturé, sachez que la résiliation de votre forfait intervient 10 jours après votre demande de résiliation par Prixtel ou le jour de la notification de portabilité sortante, si vous avez demandé à un autre opérateur de récupérer votre ligne mobile. Le mois en cours étant dû, vous recevrez une dernière facture après la date de résiliation. Ainsi, si vous résiliez le 10 août, vous recevrez début septembre votre facture portant sur le mois d'août. Pour vérifier si la résiliation de votre ligne a bien été prise en compte et à quelle date, rendez-vous sur votre Espace Client dans la rubrique « Ma ligne mobile ». Si la demande de résiliation n'a pas été prise en compte et que la facture n'a pas lieu d'être, vous avez la possibilité de nous en informer depuis votre Espace Client dans la rubrique « Mes Factures », en cliquant sur le bouton « Contestation Facture : Résiliation non prise en compte ».

Le Service Client répondra à votre réclamation dans les meilleurs délais.