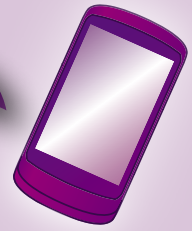
Guide d'Utilisation

RÉGLO mobile
*Une exclusivité E Leclerc

Réglo Mobile



COMMENT ÇA MARCHE



1. VOTRE PREMIÈRE FOIS

Mise en service de votre ligne Réglo Mobile :

- Détachez la carte SIM de son support puis insérez-la dans votre téléphone mobile.
- Allumez votre téléphone : le nom du réseau 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[(1)].

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, reportez-vous à la notice de 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. Il est situé au dos de votre mobile, sous la batterie. Vous pouvez aussi l'obtenir en composant le *#06# à partir de votre mobile.

Le nom du réseau ne s'affiche pas sur votre écran. Que faire ?

Procédure de secours

Appelez le 0805 164 668[(1)] depuis un poste fixe en France, le numéro gratuit d'assistance au démarrage, et suivez les instructions du serveur vocal.

ATTENTION

Si vous effectuez votre achat en ligne ou si vous n'avez pas présenté une pièce d'identité lors de l'achat en magasin, vous devez la communiquer par courrier dans les quinze jours qui suivent. Passé ce délai, votre ligne sera suspendue, puis résiliée.
Vous trouverez jointe à ce guide, la fiche d'identification à remplir et à retourner, accompagnée d'une copie recto verso d'une pièce d'identité, à l'adresse indiquée.

Votre ancien mobile refuse de lire la carte SIM Réglo Mobile

Cela signifie probablement que votre mobile a été verrouillé (simlocké) par votre opérateur. Ce dernier doit vous communiquer gratuitement le code de déverrouillage si vous avez acheté le téléphone il y a plus de 3 mois.

Un peu de technique…

Pour envoyer des SMS, il est nécessaire de vérifier la présence du numéro +336 09 00 13 90 dans la rubrique « Centre de message », « Centre de messagerie » ou « Centre de service » de votre mobile.

Vous pouvez également avoir besoin des données techniques de paramétrage des fonctions MMS et Internet sur votre mobile.

Dans ce cas, contactez le Service clients SAV au 728[(1)] ou rendez-vous sur notre site www.reglomobile.fr

2. VOS PREMIERS PAS

Le compte Réglo Mobile fonctionnant en prépayé, il faut ensuite acheter des recharges ou mettre en place un rechargement automatique pour approvisionner le compte. Le crédit ainsi disponible vous permettra de vous acquitter des prélèvements fixes mensuels relatifs à votre offre et des communications Réglo Mobile non incluses dans votre offre.

Pour mettre en place un rechargement, rien de plus simple, consultez les rubriques pages 6 et 7.

3. LES NUMÉROS ESSENTIELS

728(1) : Le Service clients (touches SAV de votre mobile).
123(1) : La messagerie.
950(1) : L'info conso.
732(1) : Le REChargement (touches REC de votre mobile).
437(1) : La GEStion de votre offre (touches GES de votre mobile).
Hormis sur certains mobiles, les services sont préenregistrés dans le répertoire de votre carte SIM ou dans le répertoire des numéros de service .

NUMÉROS D'URGENCE

En cas de difficultés, composez les même numéros d'urgence que 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

4. LE SERVICE CLIENTS

Pour répondre à toutes vos questions et vous conseiller

- Depuis une ligne Réglo Mobile en France métropolitaine, composez le 728(1), les lettres SAV sur votre mobile.
- Depuis un autre téléphone en France métropolitaine, composez le 0970 806 970(1).
- Depuis l'étranger ou les DOM-COM, appelez le +33 172 871 661 (prix selon opérateur).

BON À SAVOIR
Le Service clients est à votre disposition du lundi au samedi (hors jours fériés), de 8 h à 20 h.

Vous pouvez également écrire à : Réglo Mobile / co Afone Participations - Service clients - BP 90530 - 49105 Angers Cedex 2.

5. LA MESSAGERIE/LE RÉPONDEUR

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 code secret de messagerie vous sera envoyé automatiquement par SMS (vous pourrez le modifier en appelant le 123). Ce code secret vous sera demandé lorsque vous souhaitez consulter votre messagerie depuis un poste fixe ou bien depuis un autre mobile.
- Depuis un autre téléphone, composez le 06 12 000 123 (tarif selon opérateur), vous serez ensuite guidé pour écouter vos messages.
- Depuis l'étranger, si le 123 ne fonctionne pas depuis votre mobile, composez le +33 612 000 123 (tarif d'un appel vers la France métropolitaine selon Fiche Tarifaire).

6. L'INFO CONSO

Pour connaître le solde de votre compte Réglo Mobile

Depuis votre mobile : appelez ou envoyez un SMS au 950(1).

7. L'ESPACE CLIENT

À tout moment, vous pouvez accéder à votre espace personnel. Cet Espace client vous permet notamment de connaître le détail de vos consommations et de faire évoluer votre offre.

(1) Voir Fiche Tarifaire.

8. L'INTERNATIONAL

Votre ligne vous permet d'appeler et d'être appelé lorsque vous êtes à l'étranger. Pour connaître les destinations internationales couvertes, consultez le site Internet www.reglomobile.fr, rubrique Couverture réseau. N'oubliez pas d'utiliser la numérotation internationale pour appeler vos correspondants français[1] (remplacer le premier 0 du numéro de vos correspondants par le préfixe international France +33 ou 0033).

9. LA PRÉSENTATION DE VOTRE NUMÉRO

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). En cas de besoin, veuillez contacter le Service clients qui l'effectuera à votre demande.

10. LE DOUBLE APPEL

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

11. VOS CONTACTS

Pensez à enregistrer vos contacts sur le répertoire de votre carte SIM Réglo Mobile. Vous pourrez enregistrer jusqu'à 250 contacts, et ainsi les conserver automatiquement si vous changez de mobile.

Pour appeler sans problème vos correspondants depuis l'étranger, nous vous conseillons d'enregistrer vos contacts au format international. Cela fonctionne aussi en France (pour vos numéros français, remplacez le premier 0 du numéro de vos correspondants par le préfixe international France : +33 ou 0033).

Que faire en cas de perte ou de vol ?

- Contactez immédiatement le Service clients au 0970 806 970[1] pour suspendre votre ligne.
- Déclarez la perte ou le vol de votre ligne Réglo Mobile et de votre portable au commissariat ou à la gendarmerie.
- Pour obtenir une nouvelle carte SIM, transmettez par courrier une copie de la déclaration de perte ou vol et une copie de votre pièce d'identité au Service clients.

COMMENT CONSERVER VOTRE NUMÉRO ?



Nous vous proposons de transférer votre ancien numéro simplement, et vous pourrez faire votre demande quand vous le désirerez.

Si vous demandez la portabilité lors de votre achat en magasin, votre ligne Réglo Mobile ne sera pas activée tout de suite, elle le sera dans les 3 jours ouvrables suivant votre demande.

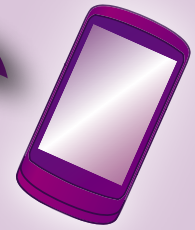
Si vous n'avez pas effectué votre demande de portabilité et que cette démarche vous intéresse, suivez les instructions qui vous sont données sur la fiche d'identification et demande de portabilité, disponible également sur **www.reglomobile.fr**

ATTENTION

Ne résiliez surtout pas le contrat avec votre ancien opérateur, votre numéro serait perdu et vous ne pourriez plus le transférer. La résiliation sera demandée par Réglo Mobile.

(1) Voir Fiche Tarifaire.

COMMENT ADAPTER VOTRE OFFRE À VOS BESOINS ?



1. LE CHANGEMENT D'OFFRE

L'offre à laquelle vous avez souscrit ne correspond plus à vos besoins en communications ? Vous avez la possibilité, à tout moment[(1)], de passer indifféremment d'une offre à une autre afin de profiter du tarif le mieux adapté à votre consommation.

Le changement d'offre doit être effectué avant une certaine date pour être pris en compte le mois suivant[(1)].

Le crédit de votre compte Réglo Mobile est conservé. Le changement d'offre ne vous permet pas de bénéficier à nouveau des avantages offerts liés uniquement à l'achat d'un nouveau kit.

2. LES RALLONGES INTERNET

Vous êtes titulaire d'un forfait RÉGLO et souhaitez bénéficier de Mo supplémentaires ? Achetez-en à tout moment et autant de fois que souhaité. Des rallonges de volumes différents sont disponibles[(1)].

3. LA RALLONGE VOIX 1H DE PLUS

Vous êtes titulaire d'un forfait RÉGLO et avez besoin de temps de communications supplémentaire à un tarif avantageux ? Vous avez la possibilité, à tout moment et autant de fois que souhaité, d'acheter 1h de plus[(1)].

4. LE PASS-MONDE

Vous avez besoin de téléphoner ou d'envoyer des SMS depuis la France métropolitaine vers l'international à un tarif préférentiel ? Vous avez la possibilité d'acheter un Pass-Monde à tout moment et quelle que soit l'offre à laquelle vous avez souscrit. Le crédit du Pass-Monde en € que vous constituez est **valable 60 jours à partir de son activation** .

Vos demandes peuvent être effectuées :

Dans vos centres E.Leclerc

En magasin, vous avez la possibilité de demander votre changement d'offre en vous adressant au personnel du magasin ou d'acheter un Pass-Monde lors de votre passage à la caisse.

À distance

Par téléphone

- depuis votre mobile en appelant gratuitement le 437 (touches GES de votre mobile).
- auprès du Service clients dédié à la gestion de votre offre au 0970 806 550[(1)].
- ou depuis l'étranger en composant le +33 172 871 661[(1)].

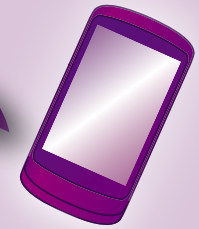
Par Internet

- sur **www.reglomobile.fr** depuis votre Espace client

Le paiement s'effectue par débit de votre carte bancaire selon une procédure de paiement sécurisé.

(1) Voir Fiche Tarifaire.

COMMENT RECHARGER VOTRE COMPTE ?



Le Compte Réglo Mobile fonctionne grâce à un système de recharges prépayées. Elles sont valables en France comme à l'international. Le crédit en euros accumulé grâce aux recharges a une **durée de vie illimitée**.
Ce crédit est utilisable à tout moment pour payer les prélèvements fixes mensuels et les communications Réglo Mobile non incluses dans votre offre (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 3 et 200€. Vous choisissez de recharger immédiatement votre compte ou d'obtenir un ticket de rechargement que vous utiliserez en appelant gratuitement le 732 depuis votre ligne Réglo Mobile.

En rechargeant à distance

- depuis une ligne Réglo Mobile au 732[(1)].
- depuis un autre téléphone en France métropolitaine au 0805 160 160[(1)].
- depuis l'étranger ou les DOM-COM au +33 172 871 662[(1)].
- sur notre site **www.reglomobile.fr.**

Selon vos besoins et votre offre, il vous est possible de mettre en place :

- **un rechargement mensuel à date fixe.**
- **un rechargement automatique à chaque fois que votre crédit de consommations passe en dessous d'un certain seuil[(1)].**
- **un rechargement à budget maîtrisé.**

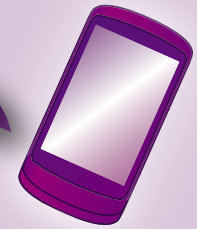
Pour les paiements à distance :

- le montant maximum est de 200 € par période de 30 jours glissants et par compte Réglo Mobile.
- un montant supérieur à 10€ n'est possible qu'à partir du moment où le client a communiqué son identité complète.
- le montant est limité à 50 € par semaine les 4 premières semaines suivant la date d'activation de la carte SIM.
- une même carte bancaire ou compte bancaire ne peut servir à recharger plus de 5 comptes Réglo Mobile.
- un compte Réglo Mobile ne peut bénéficier d'un rechargement automatique mensuel à distance qu'à partir d'un seul numéro de carte bancaire ou compte bancaire.

BON À SAVOIR

Lorsque votre crédit est épuisé, vous pouvez encore appeler les numéros d'urgence ou le service rechargement au 732 et recevoir des appels ou consulter votre messagerie au 123 en France métropolitaine pendant un délai dépendant de l'offre à laquelle vous avez souscrit (voir détail dans la Fiche Tarifaire).

COMMENT METTRE EN PLACE UN RECHARGEMENT À BUDGET MAÎTRISÉ ?



Si vous avez un forfait RÉGLO, nous vous offrons la possibilité de mettre en place un prélèvement automatique sur mesure et ainsi choisir **le type de forfait que vous souhaitez** :

Soit un forfait bloqué rechargeable

- Vous serez prélevé sur votre compte bancaire **chaque mois à la date anniversaire de votre ligne** du montant de votre forfait et de vos options.
- Vos consommations seront limitées à celles incluses dans votre forfait.
- Si vous souhaitez débloquer ponctuellement votre forfait, vous pouvez recharger votre compte Réglo Mobile du montant souhaité. Consultez la rubrique « Comment recharger votre compte ? » page 6.

Soit un forfait non bloqué

- Vous serez prélevé sur votre compte bancaire **chaque mois à la date anniversaire de votre ligne** du montant de votre forfait et de vos options.
- Pour pouvoir consommer plus que ce que permet votre forfait, vous mettez en place une réserve hors forfait (montant que vous choisissez entre 3 € et 30 €). Le montant maximum de rechargement est de 200 € par compte Réglo Mobile par période de 30 jours glissants. Le rechargement est limité à 50 € par semaine les 4 premières semaines suivant la date d'activation.

  Vous choisissez :

  1. la réserve est rechargée **automatiquement** à chaque fois qu'elle passe sous le seuil de 1 €. Vous recevez alors un SMS de notification sur le numéro de mobile de votre choix.
  2. la réserve est rechargée lorsque vous répondez « oui » au SMS de demande de confirmation envoyé sur le numéro de mobile à recharger. Vous pouvez aussi recevoir un SMS d'information sur un autre numéro de mobile.

Vous pouvez mettre en place le prélèvement à budget maîtrisé :

En renvoyant la Fiche présente à l'intérieur du kit d'ouverture

Il vous suffit de remplir le formulaire simplifié de mise en place d'un prélèvement automatique et de l'envoyer à l'adresse suivante :

Réglo Mobile/co Afone Participations - Service clients - BP 90530 - 49105 Angers Cedex 2.

À distance

- depuis une ligne Réglo Mobile en France métropolitaine en composant le 728[(1)].
- depuis un autre téléphone en France métropolitaine en composant le 0970 806 970[(1)].
- depuis l'étranger ou les DOM-COM appelez le +33 172 871 661 (prix selon opérateur).
- sur notre site **www.reglomobile.fr.**

Le prélèvement automatique s'effectue par débit de votre carte bancaire selon une procédure de paiement sécurisé ou par prélèvement sur compte bancaire. La mise en oeuvre nécessite la fourniture de votre identité complète. Une même carte bancaire ou un même compte bancaire ne peut servir à recharger plus de 5 comptes Réglo Mobile. Un compte Réglo Mobile ne peut bénéficier que d'un seul rechargement à budget maîtrisé, et ce, à partir d'un seul compte bancaire ou d'une seule carte bancaire.

BON À SAVOIR

Vous pouvez modifier ou annuler le prélèvement automatique à tout moment.

(1) Voir Fiche Tarifaire.

UNE QUESTION, UN RENSEIGNEMENT, UN CONSEIL ?

CONTACTEZ VOTRE SERVICE CLIENTS

- Depuis un téléphone, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 20 h :
  - depuis une ligne Réglo Mobile en France métropolitaine au 728 (les lettres SAV) (gratuit).
  - depuis un poste fixe en France métropolitaine au 0970 806 970 (prix d'un appel local).
  - depuis l'étranger en appelant le +33 172 871 661 (prix selon opérateur).
- Par courrier : Réglo Mobile / co Afone Participations – Service clients – BP 90530 – 49105 Angers Cedex 2

De nombreuses réponses également sur **www.reglomobile.fr**

RÉGLO mobile
*Une exclusivité E Leclerc

V.26.10.1 Imprimé par VDA

Les services de communications électroniques de l'offre Réglo Mobile sont fournis par la SA Afone Participations - « le Fournisseur », à travers le réseau SFR « l'Opérateur » et commercialisés par la SNC Meta-Lfone (société de commercialisation de services)

SA Afone Participations – Société anonyme au capital de 300 517,30 €, RCS Angers 411 068 737, siège social : 11 place François Mitterrand - 49100 Angers, TVA intracommunautaire : FR21411068737

SNC Meta-Lfone – Société en nom collectif au capital de 200 000 €, RCS Angers 501 396 378, siège social : 11 place François Mitterrand - 49100 Angers, TVA intracommunautaire : FR58501396378