

GUIDE D'UTILISATION

» Installez votre carte SIM ZÉRØ FORFAIT

- Détachez la puce prédécoupée du support et insérez-la dans votre téléphone mobile desimloqué (sous la batterie le plus souvent). Une fois votre téléphone en marche, renseignez le code PIN à 4 chiffres préalablement fourni par email ou par nos conseillers.
- Le nom **ZERO FORFAIT** apparaît sur l'écran, votre ligne peut être utilisée.

» Code PIN

- Le code PIN est le code personnel de sécurité de votre carte SIM et doit être composé à chaque fois que vous allumez votre portable pour accéder au réseau (sauf si vous désactivez cette sécurité depuis votre mobile).
- Si vous souhaitez le personnaliser, composez sur votre clavier :

* * 04 * code PIN actuel * Nouveau code PIN * Nouveau code PIN #

» Code PUK

- Par mesure de sécurité, si vous composez 3 fois de suite un code PIN erroné, la carte SIM se bloquera. Le code PUK sera alors nécessaire au déblocage. Merci de ne rien tenter sans cette information et connectez-vous sur votre Espace Client en ligne pour l'obtenir ou contactez-nous.

» Vos Contacts

- Nous vous conseillons d'enregistrer vos contacts sur le répertoire de votre carte SIM. Si vous changez de téléphone portable vous les conserverez automatiquement. Pour les cartes SIM classiques, le répertoire peut contenir jusqu'à 100 contacts. Pour les µSIM, le répertoire peut contenir jusqu'à 250 contacts.
- Privilégiez l'enregistrement des numéros de vos contacts au format international afin d'appeler sans problème depuis l'étranger. Indiquez le signe + puis l'indicatif du pays suivi du numéro sans le premier 0.
Exemple : 01 22 33 44 55 devient + 33 1 22 33 44 55. Cette astuce fonctionne aussi pour appeler depuis la France.

» Messagerie / Répondeur

- Pour consulter vos messages depuis votre mobile, composez le 123 (consultation gratuite depuis la France métropolitaine).
 - Pour chaque nouveau message vocal reçu, un SMS indiquant l'heure et la date vous sera envoyé et vous recevrez aussi un appel automatique de la messagerie.
 - Lors de la première consultation de votre répondeur, vous serez invité à personnaliser votre annonce d'accueil. Laissez-vous guider.
 - Vous recevrez ensuite automatiquement par SMS votre mot de passe de messagerie. Vous pourrez le modifier lors de votre prochain appel au 123 en allant dans le menu d'options. Ce code vous sera utile si vous souhaitez consulter vos messages depuis un poste fixe ou un autre téléphone mobile.
 - Depuis un autre téléphone : composez votre numéro, tapez # pendant l'annonce d'accueil puis composez votre mot de passe.
 - Depuis l'étranger : composez le 123 (prix d'un appel vers la France). En cas de problème, composer le + 33 611 06 xx xx (« xx xx » représente les 4 chiffres après le 06 de votre numéro) puis laissez-vous guider.
- Utilisez cet accès aussi depuis un autre téléphone à l'étranger. En cas d'oubli de votre mot de passe, indiquez 3 fois de suite un mot de passe erroné lorsque celui-ci vous est demandé, et un nouveau vous sera envoyé par SMS sur votre mobile dans les secondes suivantes.
- Exemple : si votre mobile est 06 22 33 44 55, composez + 33 611 06 22 33.

» Appels depuis et vers l'étranger

- A l'étranger, pour appeler localement, composez le numéro sans modification. Pour appeler la France, composez + 33 suivi du numéro sans le 0 initial. Exemple : + 33 1 22 33 44 55.
- Pour appeler l'étranger depuis la France, indiquez le signe + (ou 00) puis l'indicatif du pays suivi du numéro (sans le 0 initial s'il existe). Exemple pour appeler les Etats-Unis : + 1 212 111 2222 (ou 001 212 111 2222).

» Service Clients - Suivi conso

Par téléphone (lundi-vendredi : 8h/20h – samedi : 8h/19h – dimanche et jours fériés : 10h/17h)

- Depuis votre mobile ZERØ FORFAIT au **805** (temps d'attente gratuit puis 0,19€/min)
- Depuis un fixe au **09 70 80 60 40** (prix d'un appel vers un numéro fixe en France)
- Depuis l'étranger **+ 33 9 70 80 60 40** (prix d'un appel vers un numéro fixe en France)

Par courrier : Call In Europe - ZERØ FORFAIT - BP 30605 - 75421 Paris Cedex 09

Par Email : Sur notre site Internet depuis votre espace client, dans la rubrique "Message"

» Portabilité de vos numéros

Vous avez d'autres numéros mobiles que vous souhaitez transférer vers notre service ? Rien de plus simple. Appelez votre opérateur actuel (voir encadré) et demandez votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Contactez-nous pour passer votre commande et en moins de 10 jours nous transférons votre numéro de mobile. C'est gratuit et rapide. Parlez-en aussi à votre famille, vos amis et vos collègues et tout le monde économise.

Le numéro à contacter pour obtenir votre RIO

Auchan mobile : 5533	Leclerc Mobile : 728	Orange : 527	Ten : 839
Bouygues Telecom : 658	Mobisud : 08 05 70 04 38	SFR : 933	Transatel : 01 70 67 00 67
Carrefour mobile : 845	M6 : 527	Simplicime : 1804	Universal mobile : 658
Coriolis : 7327	Neuf Mobile : 08 05 70 04 52	Simyo : 807	Virgin/Breizh Mobile : 843
Futur Telecom : 08 05 805 505	NRJ : 675 767	TELE2 : 841	

» Web / Email / MMS / WAP

Si vous possédez un appareil compatible, vous pouvez connecter votre ligne ZERØ FORFAIT à Internet. Il vous suffit d'indiquer les paramètres suivants dans le menu de votre appareil. Consultez également le manuel d'utilisation de votre appareil afin d'accéder au menu approprié pour effectuer ce paramétrage.

INTERNET – WEB Nom du Profile : wap68 GPRS Point d'accès : wap68 Nom d'utilisateur : vide Mot de passe : vide Adresse IP : vide Adresse DNS : vide Authentification : aucune	MMS – suivant votre mobile il vous faudra créer un compte data exactement identique à Internet mais avec le nom : wap68 Puis créer le profil MMS ci-dessous : Adresse Serveur : http://mms68 Nom du Profile : mms68 GPRS Point d'accès : mms68 Utiliser proxy : oui Proxy Adresse serveur : 10.143.156.11 Nom d'utilisateur : vide Mot de passe : vide	WAP Nom du Profile : wap68 Homepage : pas nécessaire GPRS Point d'accès : wap68 Gateway adresse : 192.168.21.11
--	---	--

» Informations utiles

- **Perte/Vol** : contactez-nous immédiatement pour reporter le vol ou la perte de votre mobile afin de suspendre votre ligne. Nous vous expédierons une carte SIM de remplacement à votre demande.
- **Numéros d'urgence depuis votre mobile** : Pompiers18, Police17, SAMU 15, Urgences 112
- **Paramètres SMS** : pour tout problème d'envoi de SMS, merci de vérifier que le numéro +33609001390 est bien renseigné dans la rubrique « centre de message », « centre de messagerie » ou « centre de service » de votre mobile.
- **Si votre mobile ne fonctionne plus** : merci si possible de tester une autre carte sim tierce dans votre appareil pour un test croisé. Reportez-vous également au guide constructeur de votre portable et suivez les instructions concernant le Service Après-Vente (SAV).
- **Problème sur votre ligne** : avant de nous contacter, merci d'éteindre puis de rallumer votre mobile. Vous pouvez aussi sortir la carte sim de votre mobile et la réinsérer. Cela aide à la relocalisation de votre ligne sur le réseau. Nous recommandons que vous testiez votre carte sim dans un autre mobile compatible pour un test croisé.
- **Messages d'erreur** :
 - « SIM absent » ou « SIM hors service » : la carte SIM est probablement mal insérée. Eteignez votre mobile, retirez la carte SIM et insérez-la à nouveau jusqu'à disparition de ce message.
 - « Code PUK », « SIM verrou » ou « SIM bloquée » : votre carte SIM s'est bloquée après 3 codes PIN de suite erronés et il vous faut renseigner le code de déblocage (PUK). Connectez-vous sur votre Espace Client en ligne pour l'obtenir ou contactez-nous.
 - « Mot de passe auxiliaire », « Carte SIM erronée », « Entrez clé réseau », « Insérez carte SIM correcte » etc... : votre téléphone portable est verrouillé et il faut obtenir le code de déblocage auprès de votre revendeur pour l'utiliser avec votre carte SIM ZÉRØ FORFAIT. Ou bien procurez-vous un nouveau portable.

» Indicateurs téléphoniques internationaux

Pour appeler un numéro dans un pays étranger, il est nécessaire de composer un indicatif téléphonique avant le numéro du correspondant. Assurez-vous de bien avoir demandé l'activation de l'international depuis la France et en itinérance.

Allemagne 49	Chypre 357	France 33	Italie 39	Monaco 377	Royaume Uni 44
Andorre 376	Croatie 385	Grèce 30	Japon 81	Norvège 47	Russie 7
Autriche 43	Danemark 45	Hongrie 36	Lettonie 371	Pays-Bas 31	Slovaquie 421
Belgique 32	Espagne 34	Inde 91	Lituanie 370	Pologne 48	Slovénie 386
Bosnie 387	Estonie 372	Irlande 353	Luxembourg 352	Portugal 351	Suisse 41
Bulgarie 359	Etats-Unis 1	Islande 354	Malte 356	République Tchèque 420	Suède 46
Canada 1	Finlande 358	Israël 972	Mexique 52	Roumanie 40	Turquie 90