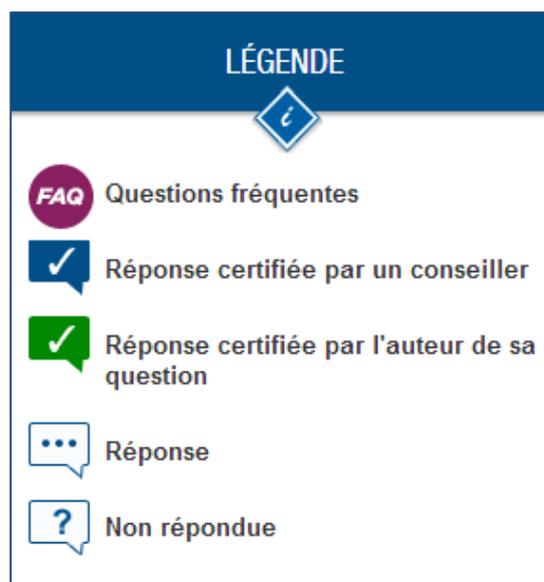


## Naviguer sur l'Assistance Mobile

Il est très simple de naviguer dans l'Assistance Mobile, via le **moteur de recherche** et les **entrées thématiques** (*Nouveau client, Demandes urgentes, Mobile, etc.*), proposées dès la page d'accueil.



Ces **thèmes** incluent différents **types de contenus**, identifiés par un **symbole** et détaillés dans la légende ci-contre :



Les **Questions Fréquentes** (FAQ) sont particulièrement importantes et sont facilement identifiables par leur **bandeau violet** : elles correspondent aux questions les plus posées et couvrent la totalité de votre **vie client** (activation ligne, changement de mobile, suivi conso, etc.).

Nous vous recommandons de les consulter **en priorité**.

### FAQ Désimlocker son mobile

#### Comment désimlocker son mobile ?

Les messages "**SIM verrouillée**", "**Téléphone restreint**", "**Réseau indisponible**" ou "**Code blocage réseau**" s'affichent à l'écran lorsque vous insérez votre nouvelle carte SIM dans votre mobile.

Le mobile que vous souhaitez utiliser a été **acquis chez un autre opérateur**. Votre mobile est certainement **simlocké**, empêchant votre carte SIM de fonctionner normalement.

Nous vous invitons à contacter le **Service Client** de votre ancien opérateur, qui vous communiquera le code de désimlockage de votre mobile.

Si vous êtes **déjà client** et que votre mobile n'a pas été acquis chez un autre opérateur, nous vous invitons à **nous contacter sur l'Assistance Mobile**.

Après avoir consulté une **FAQ**, n'oubliez pas d'indiquer si elle vous a été **utile** !

Cette réponse vous a-t-elle aidé ?

Non   Oui

100% des internautes ont trouvé cette réponse utile.

Si vous n'avez pas trouvé de réponse à votre question, vous pouvez **élargir la recherche** à l'ensemble des questions posées sur l'Assistance Mobile.

#### Astuce

Lorsque vous visionnez une question, tous les échanges sur le même sujet remontent automatiquement sur la droite de l'écran, dans la rubrique « *Questions liées* ».

#### QUESTIONS LIÉES

- FAQ** Ligne restreinte ou bloquée  
1 réponse / Demandes Urgentes / il y a 13 jours
- ✓ Quels sont les principaux messages d'erreur du Sony Ericsson Xperia X10 ?  
1 réponse / Mobile / il y a 15 jours
- ✓ comment savoir si mon gs3 NRJ est desimlocké ?  
1 réponse / Mobile / il y a 16 jours
- ✓ Code de déverrouillage réseau URGENT  
1 réponse / Mobile / il y a 16 jours
- ⋮ Probleme avec l'activation de la carte sim  
1 réponse / Mobile / il y a 15 jours

Enfin, vous pouvez vérifier si la réponse n'est pas déjà présente sur le site. Pour cela, effectuez une recherche via le **moteur de recherche**, présent en haut de toutes les pages de **l'Assistance Mobile**.



Vous obtiendrez alors toutes les questions et les réponses se rapprochant de votre demande.



## **Poser une question**

Si vous n'avez pas trouvé votre réponse, n'hésitez pas à **poser votre propre question** : nos **conseillers** et la **communauté** vous répondront.



Pour cela, laissez-vous ensuite guider par l'assistant de **dépôt de question** :



Il vous sera demandé de choisir un **titre** pour votre question, et une **catégorie**. Une sélection de **questions similaires** à la vôtre vous sera proposé, si vous ne trouvez pas votre réponse dans ce choix, **publiez** votre question !

Si vous avez reçu des réponses, n'oubliez pas de **sélectionner la meilleure** en cliquant sur le bouton « *Est-ce la meilleure réponse ?* » : elle sera alors automatiquement mise en avant dans le fil de discussion.

Enfin, nos **conseillers** relisent chaque réponse et **approuvent** les meilleures d'entre elles.

## **Bonnes pratiques**

L'Assistance Mobile est un lieu **d'entraide** et de conseils, **ouvert à tous** : nous vous invitons à consulter régulièrement les **FAQ** et les **réponses** apportées par la communauté aux questions des membres.

N'hésitez pas à **intervenir** dans les conversations si vous estimez détenir la solution et à **noter les réponses** : n'oubliez pas que les meilleurs contributeurs seront **valorisés** !

### **Important**

Avant de poser votre question, vérifiez-bien qu'elle n'a pas été postée sur la plateforme par un autre utilisateur afin d'éviter les **doublons**.

Quelques règles **simples** mais primordiales sont nécessaires pour faire vivre cet espace : pas de **vulgarité**, d'insultes, de messages à caractère publicitaire, politique ou religieux, **d'informations personnelles** divulguées en public (n° de mobile, adresse mail, etc.)...

Les échanges entre membres doivent être **courtois** et réalisés dans la bonne **humeur** !

Veillez également à la **qualité de rédaction** de vos interventions, afin de faciliter leur compréhension par l'ensemble de la communauté : cela implique notamment une utilisation limitée des **MAJUSCULES** et du **langage SMS** !

Si ces conditions ne sont pas respectées, nous nous réservons le droit **d'éditer** ou de **supprimer** les contenus concernés.