

FAQ EMRYS MOBILE

Réseau

Quels sont les réseaux disponibles avec Emrys Mobile ?

Actuellement, seul le réseau Orange est disponible.

Comment savoir si je bénéficie bien de la couverture du réseau Orange ?

Vous avez la possibilité de tester la couverture du réseau en utilisant le lien suivant :

<https://reseaux.orange.fr/les-cartes-de-couverture/mobile-3g-4g-5g>

Comment capter du réseau à l'étranger ?

Vous devez procéder à un forçage réseau en déclarant manuellement le réseau de votre choix, en fonction du pays où vous vous trouvez. Vous pouvez réaliser la configuration depuis les paramètres de votre smartphone :

- Pour Android : aller dans les paramètres réseau, désactiver la recherche automatique et sélectionner un réseau local.
- Pour iPhone : ouvrir Réglages > Données cellulaires > Réseau cellulaire > Annuler la recherche automatique et sélectionnez un réseau.

Vous pouvez choisir votre fournisseur, retrouvez les partenaires Orange à l'étranger via le lien suivant : <https://boutique.orange.fr/informations/travel/reseaux-partenaires/>

Pourquoi mon téléphone ne capte pas aujourd'hui ?

Votre téléphone connaît peut-être des dysfonctionnements (mode avion activé, carte SIM défectueuse...) ou vous n'êtes peut-être pas sous couverture réseau. La météo du réseau Orange vous informe également si un problème de réseau est en cours.

Que signifie « débit réduit au-delà » dans mon forfait mobile ?

Ce type d'offre vous permet d'utiliser quotidiennement internet avec une garantie de ne pas dépasser votre facture. Au-delà du crédit internet inclus dans votre forfait, vous pouvez continuer à utiliser internet mais votre vitesse de connexion est réduite jusqu'au renouvellement de votre forfait. Cette vitesse de connexion est suffisante pour gérer vos mails, utiliser des applications pratiques de type météo, transport et bien d'autres usages.

Quels sont les facteurs d'une mauvaise réception du réseau ?

Plusieurs facteurs peuvent influencer la qualité de réception du réseau mobile :

- Le niveau de sensibilité du mobile ainsi que sa compatibilité
- Les obstacles physiques et le type de construction
- La distance entre l'utilisateur et l'antenne relai
- Le nombre de personnes connectées en même temps

Gestion du compte

Quels sont mes avantages à souscrire Emrys Mobile ?

- Votre abonnement mensuel peut être réglé avec nos cartes cadeaux Emrys Mobile (à retrouver dans la boutique Emrys, à la rubrique « Produits Emrys »), vous obtenez alors 10% d'avantage fidélité en Emrys Coins.
- Vous pouvez payer votre souscription en crédit d'achat.

- Si vous réglez votre abonnement par prélèvement, vous n'aurez pas d'avantages fidélité.

Puis-je souscrire Emrys Mobile si mon opérateur actuel est différent d'Orange ?

Oui, la portabilité peut être faite à partir d'un forfait provenant de n'importe quel opérateur.

De quels documents ai-je besoin pour souscrire Emrys Mobile ?

Vous êtes un particulier :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- Un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) français
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois

Vous êtes une société :

- Un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) français
- Un extrait K-BIS

Pourquoi est-il nécessaire de fournir les documents au nom du membre lorsque cela concerne un autre utilisateur ?

Le membre Emrys a la responsabilité de gérer les lignes souscrites depuis son compte, il est également le signataire des CGV Emrys Mobile et de l'accord de prélèvements bancaires.

Je ne veux pas donner mes documents car je ne suis pas l'utilisateur de la ligne. Comment faire ?

Il est possible de faire adhérer à Emrys l'utilisateur de la ligne en premier lieu, afin qu'il puisse avoir son propre compte et procéder à la souscription de son forfait mobile par lui-même.

À réception de ma carte SIM, ma ligne est-elle active ?

Votre ligne n'est active que lorsque la portabilité a eu lieu. Vous recevrez un SMS vous indiquant la date effective de la portabilité de votre numéro. Pour information, cette date peut différer de celle que vous renseignez lors de la souscription.

Si je choisis de payer par prélèvement, est-ce que je peux bénéficier des Emrys Coins correspondant à mon forfait ?

Non. Les Emrys Coins liés aux forfaits Emrys Mobile sont uniquement disponibles via l'achat de cartes cadeaux.

Je pars à l'étranger, quels sont les tarifs qui s'appliquent ?

Vous pouvez retrouver toutes les informations nécessaires sur notre fiche de tarification internationale, disponible dans votre espace membre Emrys, à la rubrique Support puis Ressources.

Où puis-je retrouver mes factures et suivre ma consommation ?

Vous pouvez retrouver vos factures et informations de compte dans votre espace client Emrys Mobile, dans l'onglet La Coopérative > Emrys Mobile > Mon abonnement.

Je ne peux pas m'identifier à mon espace client Emrys Mobile. Comment faire ?

Les codes d'accès sont envoyés par mail à l'adresse spécifiée lors de l'inscription. Si vous l'avez perdu, nous vous invitons à contacter le service client via l'onglet « Aide » depuis notre site internet www.emryslacarte.fr ou au 09 70 17 95 00.

Conservation des données

Comment faire pour garder mon numéro de mobile en passant chez Emrys Mobile ?

1. Demandez votre RIO (Relevé Identité Opérateur) ou obtenez-le en composant le 3179.
2. Choisissez votre forfait Emrys Mobile.
3. Indiquez que vous souhaitez conserver votre numéro de mobile (à l'étape 1 « Mon numéro »).

Pour information : la portabilité de votre numéro est gratuite.

Dois-je résilier mon forfait auprès de mon opérateur actuel ?

Non, l'équipe Emrys Mobile s'occupe de la résiliation de votre contrat et du transfert de votre numéro en cas de portabilité.

Attention : si votre contrat avec votre opérateur actuel est sous engagement, vérifiez les conditions avant de demander une portabilité chez Emrys Mobile.

Est-ce que je perds mes contacts si je change de carte SIM ?

Avec un smartphone Android :

Pour déplacer vos contacts vers votre téléphone, rendez-vous dans l'application Contacts > Gestion des contacts > Importer/Exporter les contacts > Importer. Après cette étape, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer vos numéros. Dans votre cas, choisissez le stockage interne c'est-à-dire la mémoire du téléphone. Les contacts de la carte SIM seront alors copiés sur votre mobile. Une fois que vous aurez votre nouvelle carte SIM, il suffira de l'insérer dans votre téléphone et de transférer vos numéros de la mémoire du téléphone vers la nouvelle SIM via le même chemin (Contacts > Gestion des contacts > Importer/Exporter les contacts > Importer). Votre répertoire téléphonique sera ainsi déplacé vers votre nouvelle carte SIM.

Avec un iPhone (iOS) :

Vos contacts ne peuvent pas être enregistrés sur votre carte SIM. Vos numéros de téléphone sont sauvegardés par défaut, sur le stockage interne de votre téléphone Apple. Toutefois, pour ne pas perdre les données qui peuvent être stockées sur la carte SIM (comme des contacts enregistrés sur celle-ci lorsque vous aviez un autre téléphone), il est possible de les transférer vers votre iPhone. Rendez-vous dans Réglages > Contacts > Importer les contacts SIM. Grâce à cette manipulation, vous pouvez changer de carte SIM sans craindre de perdre vos contacts puisqu'ils seront tous stockés sur votre iPhone.

Paieement

Quels sont les différents modes de paiement disponibles ?

Deux options de paiement sont disponibles :

- Le paiement par carte cadeau Emrys Mobile (qui permet de bénéficier de 10% d'avantage fidélité)
- Le prélèvement bancaire

En cas de non-paiement par carte cadeau, nous procéderons aux prélèvements sur les comptes dont nous avons l'autorisation de prélèvement et le RIB.

Est-il possible de fournir le RIB Emrys Pay lors de la souscription ?

Malheureusement, les prélèvements ne sont pas autorisés avec les comptes Emrys Pay. Par conséquent, il est indispensable de fournir un RIB français qui doit être au nom du membre.

Compatibilité e-SIM

Pouvons-nous obtenir une e-SIM ?

Oui, il est possible de bénéficier du format e-SIM avec Emrys Mobile. Voici la liste des téléphones compatibles* :

Les iPhones :

- iPhone SE (2020 et 3^e génération 2022)
- iPhone XR
- iPhone XS et XS Max
- iPhone 11, 11 Pro et 11 Pro Max
- iPhone 12, 12 Pro, 12 Pro Max et 12 Mini
- iPhone 13, 13 mini, 13 Pro, 13 Pro Max
- iPhone 14, 14 Plus, 14 Pro, 14 Pro Max
- iPhone 15, 15 Plus, 15 Pro, 15 Pro Max

Les smartphones Android :

- Fairphone 4 5G, 5 5G
- Google Pixel 3, 3XL, 4A, 4A 5G, 4XL, 5, 6 (5G), 6A, 6 Pro, 7, 7 Pro, 8 5G, 8 Pro 5G
- Honor 90
- Honor Magic 4 Pro, Magic 5 Pro, Magic VS
- Huawei Mate 40 Pro, Mate 50 Pro
- Huawei P40, P40 Pro, P50 Pro
- Motorola RAZR, G53 5G, Edge 40 Neo
- Samsung Galaxy A54
- Samsung Galaxy Fold, Fold 2, Fold 3 5G
- Samsung Galaxy Note 20, Note 20 5G et Note 20 Ultra
- Samsung Galaxy S20, S20 5G, S20+, S20+ 5G, S20 Ultra 5G
- Samsung Galaxy S21, S21 5G, S21+ 5G, S21 Ultra 5G,
- Samsung Galaxy S22 5G, S22+, S22 Ultra 5G
- Samsung Galaxy S23 5G, S23+ 5G, S23 Ultra 5G
- Samsung Galaxy Z, Z Flip (5G), Z Fold, Z Fold 2 5G, Z Fold 3 5G, Z Fold 4 5G, Z Fold 5 5G, Z Flip 5G, Z Flip 3 5G, Z Flip 4 5G, Z Flip 5 5G
- Sony Xperia 1 IV, 5 IV, 10 IV
- Oppo Find N2 Flip, Find N2 Flip 5G, Find X3 Pro 5G, Find X5, Find X5 Pro, Reno 6 Pro 5G
- Xiaomi 12 T Pro, 13, 13 Pro, 13T, 13T Pro

**Cette liste a été mise à jour le 21/12/2023.*