

Problèmes communs et solutions

Le Mobile ne s'allume pas. Pourquoi ?

- La batterie est peut être à plat, ce qui cause le problème.
- Alimenter le Mobile avec la batterie et le chargeur. Ne pas allumer directement, laisser agir jusqu'à indication de charge sur l'écran.

La batterie doit être utilisée avec précaution. La batterie a une durée de vie limitée.

- Initialement, la batterie devrait être chargée de 6 à 8 heures.
- Ne pas laisser le chargeur branché tout le temps.
- Ne pas laisser la batterie se décharger complètement.
- Charger la batterie seulement une fois déchargée. Brancher et débrancher le chargeur réduit la durée de vie de la batterie.

Comment savoir si la batterie est défectueuse ou à changer ?

1. Batterie Gonflée
2. Batterie Court-circuitée
3. Fuite de liquide
4. Batterie Brulée
5. Batterie surchauffée
6. Voltage de sortie moins de 2.7V (Après 5 Min de charge)
7. Temps d'utilisation réduit considérablement.

Comment savoir si le chargeur est défectueux?

1. fils électriques coupés ou court-circuités
2. connecteur cassé
3. surchauffe
4. batterie ne charge pas

Comment savoir si les écouteurs sont défectueux?

1. Fils électriques coupé
2. Ecouteur Droit/gauche pas de son / très faible son/ distorsion
3. Microphone pas de son sortant
4. Touche de décrochage ne marche pas

Le Mobile redémarre tout seul. Pourquoi ?

Possible Bug après installation d'une application ou mise à jour.

- Désinstaller les applications nouvellement installées si possible.
- Rétablir les paramètres usine du Mobile.

SIM non détecté. Pourquoi ?

Possibles raisons :

1. SIM défectueuse. Changer de SIM ou utiliser la même SIM sur un autre Mobile pour vérifier.
2. Les Mobile sont verrouillés sur le réseau Mobilis.
3. Problème software. Essayer de Rétablir les paramètres par défaut.
4. Lecteur de SIM défectueux

Le Mobile demande un code à l'allumage. Pourquoi ?

Les terminaux vendus par l'opérateur Mobilis sont verrouillés sur le réseau Mobilis.

L'utilisateur a donc forcément utilisé une SIM autre que Mobilis.

Se rapprocher des agences Mobilis pour une prise en charge adéquate.

Le Mobile demande un code à l'allumage même avec la SIM Mobilis. Pourquoi ?

L'utilisateur a forcément utilisé une SIM autre que Mobilis et a essayé d'entrer le code de déverrouillage plus de 10 fois sans succès.

Se rapprocher des agences Mobilis pour une prise en charge adéquate.

Pas de réseau détecté. Pourquoi ?

- 1. Vérifier si la SIM est bien connectée
- 2. Vérifier si les contacts et SMS peuvent être lus
- 3. Utiliser une autre SIM pour vérifier la couverture réseau
- 4. Utiliser un autre Mobile pour vérifier la couverture réseau
- 5. Procéder à une recherche manuel du réseau
- 6. Vérifier si le Mobile est configuré à utiliser 2G /3G seulement
- 7. Vérifier si le Mobile n'est pas bloqué
- 8. Rétablir les paramètres usine du Mobile.
- 9. Si le Problème persiste, rapprochez vous d'une des agences Mobilis pour une prise en charge.

Pas d'internet sur mon Mobile. Pourquoi ?

1. Vérifier si le Mobile est configuré correctement, Internet activé
 2. Utiliser une autre SIM
 3. Utiliser un autre Mobile pour vérifier la couverture réseau
 4. Rétablir les paramètres usine du Mobile.
- 5. Si le Problème persiste, rapprochez vous d'une des agences Mobilis pour une prise en charge.

Une partie de l'écran tactile ne répond pas au touché. Pourquoi ?

1. Ecran défectueux du au déversement de liquide.
2. Ecran défectueux du a une mauvaise utilisation ou choc.
3. Si le Problème persiste. Essayer de Rétablir les paramètres par défaut.

L'écran tactile n'affiche pas ce que le client tape. Pourquoi ?

1. Ecran non calibré.
2. Aller à paramètres puis calibrage, suivre les instructions données par l'assistant puis taper ok.
3. Si le Problème persiste. Essayer de Rétablir les paramètres par défaut.

L'écran tactile affiche un écran Blanc. Pourquoi ?

1. Ecran défectueux du au déversement de liquide.
2. Ecran défectueux du a une mauvaise utilisation ou choc.
3. Si le Problème persiste. Essayer de Rétablir les paramètres par défaut.

Précautions à prendre avant une mise à jour de Mobile ?

Avant une mise à jour du Mobile, s'assurer que la batterie est suffisamment chargée.

La mise à jour supprimera toutes les données du Mobile.

Toute mise à jour effectuée par le client causant un dysfonctionnement annule la garantie.

Des problèmes avec votre Nokia ?

Suggestion et proposition de premiers secours ou dépannage :

Vous pouvez résoudre de nombreux problèmes de mobile de vous-même en quelques minutes comme les verrouillages de mobiles, blocage d'applications, problèmes sonores ou écran vide.

Formater le téléphone (les smart phones seulement) mais attention perte de toutes les données utilisateur photos/music/vidéos :***#7370*** puis le code de sécurité par défaut 12345

Ou

Astuce 1 : rallumez votre mobile :

Eteignez-le et retirez la batterie pendant quelques minutes remettez-la et rallumez le mobile. si la batterie n'est pas amovible appuyez sur le bouton d'allumage jusqu'à ce que le mobile vibre 3 fois.

Astuce 2 restaurez les paramètres d'usine :

Nous vous conseillons de sauvegarder d'abord vos données

Ensuite allez dans **Menu > Outils > Paramètres > Général > Paramètres d'usine** ou **Menu > Paramètres > Mobile > Gestion du mobile. > Paramètres d'usine**

Ou

Remettre les paramètres d'usine avec la commande : ***#7780#** puis le code de sécurité par défaut 12345

Astuce 3 : mise à jour de votre mobile :

La version logicielle la plus récente n'est peut-être pas installée. la mise à jour prend qu'environ 15 minutes : sauvegardez d'abord vos données et contacts pour ne pas les perdre.

De nombreux mobiles Nokia se mettent automatiquement à jour : choisissez **Menu > Paramètres > Mobile > Mise à jour mobile.**

Comment modifier le code PIN de mon appareil Nokia ?

Sélectionnez **Menu > Paramètres > Paramètres de sécurité (ou Sécurité) > Codes d'accès (ou Modifier codes d'accès) > Modifier code PIN.**

Comment activer ou désactiver le vibreur de mon appareil Nokia ?

Sélectionnez Menu > Paramètres > Paramètres de son (**ou** Tonalités) > Vibreur.

Remarque : Si votre appareil est désactivé, le vibreur ne fonctionne pas.

Comment restaurer les paramètres d'usine sur mon appareil Nokia ?

Sélectionnez **Menu > Paramètres > Réinitialiser param. usine (ou Réinitialiser param. usine ou Restaurer paramètres d'usine).** Entrez le code de sécurité. Ensuite, le téléphone démarre la restauration sans notification supplémentaire.

La restauration des paramètres d'usine réinitialise tous les paramètres par défaut, mais les contacts, les messages et autres fichiers personnels ne sont pas affectés.

Comment puis-je activer ou désactiver la torche sur mon appareil Nokia ?

Il existe deux façons d'activer ou de désactiver la torche.

1. En mode veille, faites défiler la touche Navi deux fois vers le haut pour activer la torche ou faites la défiler une fois vers le haut pour la désactiver.
2. En mode veille, sélectionnez la touche écran droite **Aller à > Torche activée ou Torche désactivée.**

Comment activer et personnaliser un mode sur mon appareil Nokia ?

Pour activer un mode, sélectionnez **Menu > Paramètres > Modes,** sélectionnez le mode souhaité et **Activer.**

- Pour personnaliser un mode, sélectionnez **Menu > Paramètres > Modes,** sélectionnez le mode souhaité et **Personnaliser.**
- Si vous souhaitez que le mode **Général** soit automatiquement activé après le mode **Silencieux** pour éviter les appels en absence, sélectionnez **Programmer** pour le mode Silencieux. Vous pouvez définir des modes temporisés jusqu'à 24 heures à l'avance.

Puis-je modifier la taille de la police des contacts de mon appareil Nokia ?

Non. Vous pouvez uniquement modifier la taille de la police des messages de votre appareil. Pour cela, sélectionnez **Menu > Messages (or Messages) > Param. des msgs (ou Plus > Param. des msgs) > Taille de police (ou Paramètres généraux > Taille de police).**

Comment utiliser le menu des paramètres de son de mon appareil Nokia ?

0 Sélectionnez **Menu > Paramètres > Paramètres de son** et une des options suivantes :

- **Sonnerie** - Pour définir la sonnerie pour les appels entrants.
- **Volume sonnerie** - Pour définir le niveau de volume de la sonnerie et les alertes de réception de message. Si vous définissez le **Volume sonnerie** sur le niveau 2 ou plus, le volume de la sonnerie augmente du niveau 1 jusqu'au niveau défini lors d'un appel entrant.
- **Vibreur** - Pour que le téléphone vibre lorsque vous recevez un appel ou un SMS.
- **Signalisation messages** - Pour que la signalisation retentisse lorsque vous recevez un SMS.
- **Bips touches** - Pour définir le volume pour les bips touches.
- **Bips d'avertissement** - Pour que le téléphone émette une tonalité, par exemple lorsque la batterie devient faible.
- **Alerte rythmique du rétro éclairage** - Pour que le rétro éclairage du téléphone suive le rythme de la sonnerie lorsqu'il y a un appel ou un message entrant.