

Guide de retour



iPhone

Transférer mes données

[Cliquez ici](#)

Réinitialiser

[Cliquez ici](#)



Samsung

Transférer mes données

[Cliquez ici](#)

Réinitialiser

[Cliquez ici](#)

Comment transférer mes données sur iPhone ?

Vous possédez déjà un iPhone :

Rien de plus simple : mettez vos deux appareils à proximité et suivez les instructions à l'écran. Ce démarrage rapide occupe les deux appareils : veillez donc à choisir un moment où vous n'aurez pas besoin d'utiliser votre ancien appareil pendant plusieurs minutes.

Vous possédez un Android et vous passez sur un iPhone :

Suivez toutes les étapes de la vidéo



[Guide vidéo](#)

Comment réinitialiser un iPhone ?



Votre téléphone doit impérativement être réinitialisé avant son envoi pour pouvoir procéder à sa réparation et à son reconditionnement. Si le téléphone n'est pas reçu réinitialisé, le retour ne pourra pas être validé et des frais pourront être appliqués.

1 Je désactive mon compte iCloud

Ouvrez l'application Réglages

- Appuyez sur le nom de votre compte
- En bas de la page, appuyez sur Déconnexion

2 Je réinitialise mon smartphone

Ouvrez l'application Réglages

- Appuyez sur Général
- Cliquez sur Transférer ou Réinitialiser l'iPhone
- Cliquez en bas : Effacer contenu & réglages
- Continuez puis cliquez sur Effacer l'iPhone



[Guide vidéo](#)

3 Ma carte SIM

Carte SIM : je retire ma carte SIM

eSIM : je contacte mon opérateur pour connaître la marche à suivre

Comment transférer mes données sur Samsung ?

Vous n'avez pas encore transféré vos données de votre ancien Android sur votre nouveau Samsung ?

Avec l'application Smart Switch, vous pouvez facilement transférer vos données de votre ancien smartphone à votre nouveau smartphone Galaxy.

- Mettez les 2 téléphones à proximité
- Suivez le parcours d'accueil sur votre nouveau smartphone et ouvrez Smart Switch sur votre ancien appareil
- Lancez le transfert de données et c'est déjà terminé !



[Guide vidéo](#)

Comment réinitialiser un Samsung ?



Votre téléphone doit impérativement être réinitialisé avant son envoi pour pouvoir procéder à sa réparation et à son reconditionnement. Si le téléphone n'est pas reçu réinitialisé, le retour ne pourra pas être validé et des frais pourront être appliqués.

- 1 Je désactive mon compte Google**
Trouvez votre appareil sur votre compte Google
 - Sélectionnez l'appareil que vous souhaitez déconnecter > Appuyez sur déconnecter

- 2 Je réinitialise mon smartphone**
 - Suivez toutes les étapes de la vidéo



[Guide vidéo](#)

- 3 Ma carte SIM**
Carte SIM : je retire ma carte SIM
eSIM : je contacte mon opérateur pour connaître la marche à suivre

Préparez votre changement de modèle



Rappel : Vous disposez de **5 jours ouvrés** pour renvoyer votre smartphone, à partir de la date de réception de votre nouveau smartphone

- Assurez-vous avant de renvoyer votre smartphone que :
 - **L'iCloud ou le compte Google a été déconnecté**
 - **Le smartphone a été réinitialisé**
 - **La carte SIM et/ou eSIM a bien été retirée**

- Munissez-vous des enveloppes fournies dans votre colis Next Mobiles :
 - Glissez le téléphone dans la petite pochette bulle
 - Puis dans l'enveloppe blanche
 - Puis placez l'enveloppe dans la pochette **Chronopost** et fermez-la avec la bande autocollante.

Ça fait beaucoup, mais c'est pour bien protéger le téléphone 😊

- Téléchargez votre bon de retour e-chronopost via le lien reçu par mail, imprimez-le et collez-le sur le colis. Gardez la partie « **AIDE-MÉMOIRE** » pour pouvoir le faire tamponner au moment de votre envoi.

- Déposez votre colis dans votre bureau de poste ou dans l'agence Chronopost.fr la plus proche (*Ne pas cocher Relais Pickup*) et faites scanner votre colis par un agent.

[Trouver votre agence Chronopost la plus proche](#)



Récupérez bien l'AIDE-MÉMOIRE tamponnée. C'est votre preuve de dépôt qui vous sera demandée en cas de litige avec le transporteur.



Guide vidéo