



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (Bouygues Télécom)

Le Conseil National de la Consommation a défini les étapes et les délais de **traitement des litiges**. Sur ce site AFC, un dossier décrit les processus de traitement des litiges et réclamations.

Bouygues Telecom nous a transmis les adresses des services vers lesquels le consommateur peut se tourner (tableau ci-dessous qui nous a été communiqué par l'opérateur -juillet 2007)

Nous rappelons qu'il est très important,

* après un contact téléphonique avec le « **Service Clients** » (premier niveau), de reprendre contact avec celui-ci par écrit (éventuellement par LRAR) si le problème n'est pas traité rapidement, ou si une réponse satisfaisante n'a pas été donnée.

- de toujours s'adresser par écrit (lettre ou plutôt LRAR) au « **Service Consommateurs** » (deuxième niveau).

La troisième étape est la saisine du Médiateur des Communications Electroniques (cf. lien)

Service consommateurs, juillet 2007



Informations pratiques pour nous contacter

Niveau 1 : SERVICE CLIENTS

Service Clients Forfait



- **614** depuis le mobile
mise en relation avec un conseiller de clientèle : appel décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine
- **0825 825 614** depuis un poste fixe (0.15 €/min)



Adresse postale : *mentionner dans le courrier le n° de la ligne concernée*

Service Clients Bouygues Telecom – 38218 Vienne Cedex

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org
Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

Service Clients Prépayé Nomad



- **634** depuis le mobile
mise en relation avec un conseiller de clientèle : appel décompté du crédit de communication au prix de 0.48 €/min
- **06 68 634 634** depuis un poste fixe (voir tarifs de l'opérateur)



Adresse postale Nomad : *mentionner dans le courrier le n° de la ligne concernée*

Service Clients Bouygues Telecom – 38218 Vienne Cedex

Service Clients Universal Mobile



- **2020** depuis le mobile
mise en relation avec un conseiller de clientèle : appel décompté du forfait bloqué au prix de 0.30 €/min ou 0.48€/min pour les clients La carte Universal Mobile
- **06 64 00 20 20** depuis un poste fixe (voir tarifs de l'opérateur)



Adresse postale Universal Mobile : *mentionner dans le courrier le n° de la ligne concernée*

Service Clients Universal Mobile – 38218 Vienne Cedex

Niveau 2 : SERVICE CONSOMMATEURS

en recours du service Clients

Dans le cas où le client n'est pas satisfait par la solution apportée par le service Clients, le service Consommateurs peut la réétudier avec lui.

Ce niveau ne peut être saisi que par courrier, en précisant l'offre concernée.



Adresse postale : *mentionner dans le courrier le n° de la ligne concernée*

Service Consommateurs Bouygues Telecom – 38218 Vienne Cedex
(Forfait/Nomad)

Service Consommateurs Universal Mobile – 38218 Vienne Cedex