



## 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.

Les réclamations sont traitées en 3 services à joindre successivement si l'une ne clôt pas le dossier : le Service Clients, le Service Consommateurs, puis le Médiateur, indépendant et externe aux entreprises.

**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 –février 2009)

La troisième étape est la saisine écrite du **Médiateur des Communications Electroniques** (cf. fiche, et le site du Médiateur)

#### Pour soumettre une réclamation.

1- 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, les courriels sont souvent insuffisants et peu précis) au « **Service Consommateurs** » (deuxième niveau).

2- Les lettres doivent explicitement préciser l'identité du contrat (n° de client, N° de ligne, adresse postale, etc.), l'historique du problème depuis l'origine, parfois depuis le contrat, et pour le Service Consommateurs et le médiateur, être accompagnées des documents envoyés et reçus précédemment.

---

### 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](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

## FICHE CONTACT BOUYGUES TELECOM

### 1- Service Clients : 1er niveau de contact

#### Par téléphone

Contact depuis	Mobile	Fixe	Bbox
<b>Forfait *</b>	<b>614</b> (serveur vocal et temps d'attente gratuits. Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : appel décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine)	<b>1064</b> (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
<b>Carte Bouygues Telecom</b>	<b>634</b> (Serveur vocal et temps d'attente gratuits. Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30€/par minute)	<b>1034</b> (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
<b>Universal Mobile</b>	<b>2020</b> (Serveur vocal et temps d'attente gratuits. Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30€/par minute)	<b>1022</b> (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
<b>Bbox</b>	<b>611</b> depuis un mobile Bouygues Telecom (serveur vocal et temps d'attente gratuits, puis mise en relation avec un Conseiller de Clientèle au même prix qu'un appel vers votre Service Clients Mobile)	<b>1061</b> (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	<b>611</b> depuis votre Bbox (serveur vocal et temps d'attente gratuits, puis mise en relation avec un Conseiller de Clientèle au prix d'un appel local)

#### Par courrier

Téléphonie mobile:

**Bouygues Telecom Service Clients 38218 Vienne cedex**

Bbox :

**Bouygues Telecom Service Clients Box 38218 Vienne cedex**

### 2- Service Consommateurs, 2ème niveau de contact

Si votre adhérent n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut s'adresser au Service Consommateurs

#### Par courrier

**Bouygues Telecom Service Consommateurs 38218 VIENNE CEDEX**

### 36- Le médiateur des communications électroniques, 3ème niveau de contact

Par courrier

Médiateur des communications électroniques

BP 999, 75829 PARIS CEDEX 17

Par Internet [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

\* " Certifié NF Service Centre de Relation Clients" délivrée par AFAQ Certification