



LES
ASSOCIATIONS
FAMILIALES
CATHOLIQUES
CONFÉDÉRATION
NATIONALE

FICHE PRATIQUE

LES SERVICES DU GROUPE

NUMERICABLE_SFR_RED_VIRGIN

Date de publication : 22 juillet 2015

Information du consommateur sur les points de contact des marques du Groupe Numericable – SFR : Numéricable, SFR, Virgin.

I- Pourquoi cette fiche	1
II- Processus général	1
III- Processus du Groupe NUMERICABLE-SFR	2
a) Vous êtes client Numéricable	3
b) Vous êtes client SFR	4
c) Vous êtes client Virgin	5

I- POURQUOI CETTE FICHE

Chaque consommateur peut un jour ou l'autre se trouver face à une difficulté face à son fournisseur de communication électronique. Soit pour des informations, soit pour un litige ou une assistance.

Les opérateurs principaux ont mis en place des services spécialisés.

Cette fiche a pour objet d'indiquer les services du Groupe NUMERICABLE-SFR , Virgin.

II- PROCESSUS GÉNÉRAL

Les opérateurs ont en général créé deux niveaux de contacts : le Service Clients, qui peut être saisi par tous moyens pour toute question, et le Service Consommateurs qui doit être saisi obligatoirement par écrit, si le Service Client n'a pas donné une réponse satisfaisante (ou pas de réponse rapide / délai maximum : 2 mois).

Pour les cas complexes, il peut être utile ou nécessaire d'utiliser le courrier postal, ou la LRAR.

Si la réponse n'est pas satisfaisante, ou trop longue (délai maximum : 2 mois, sauf cas complexe), il reste possible de saisir le Médiateur des Télécom indépendant. (Site : www.mediateur-telecom.fr) Cette saisine se fait obligatoirement par écrit et ne peut avoir lieu -comme pour tout Médiateur- que lorsque les services de l'opérateur ont été saisis, ici les deux niveaux précédents, et ont donné une réponse dans les délais.

III- PROCESSUS DU GROUPE NUMERICABLE-SFR



A) VOUS ÊTES CLIENT NUMÉRICABLE



	Internet, TV et téléphonie fixe		Téléphonie mobile		Tablettes & Clés
	LE SERVICE CLIENT De 8H à 22H 7/7 jours				8h / 22h du lundi au samedi
1	3990 L'assistance commerciale et facturation est fermée les dimanches et les jours fériés Numéro facturé au prix d'une communication locale, temps d'attente gratuit depuis une ligne Numericable.		510 Temps d'attente gratuit Forfaits bloqués : Prix d'un appel depuis la France Métropolitaine vers un mobile d'un opérateur métropolitain, selon le forfait et la durée d'engagement. Forfaits classiques : Décompté du forfait à la seconde dès la première seconde ; dans la limite du crédit de communication disponible. Carte Numericable : 0,50€ /minute		
	assistance.numericable.fr rubrique « Nous contacter »				
	Service Client NUMERICABLE TSA 61000 92894 NANTERRE CEDEX 9				
	2	LE SERVICE CONSOMMATEURS		Service Consommateurs Numericable 6 rue Albert Einstein 77420 CHAMPS SUR MARNE	
	3	LE MEDIATEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES			www.mediateur-telecom.fr Niveau de recours externe

B) VOUS ÊTES CLIENT SFR



	Internet, TV et téléphonie fixe		Téléphonie mobile		Tablettes & Clés
1	LE SERVICE CLIENT	8h / 22h 7j/7		8h / 22h du lundi au samedi	
	1023		Depuis un mobile SFR : temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal en France métropolitaine		
			Depuis un poste fixe : prix d'un appel local en France métropolitaine et temps d'attente gratuit depuis une ligne neufbox		
			<ul style="list-style-type: none">• LE FORUM SFR et sa communauté sur http://forum.sfr.fr/• L'assistance en ligne sur http://assistance.sfr.fr• Formulaire de contact en ligne• Chat		
		Service Client SFR Box et fibre TSA 30144 94098 CRETEIL CEDEX		Courrier SFR Mobile TSA 73917 62978 ARRAS Cedex 9	
2	LE SERVICE CONSOMMATEURS			SFR Service Consommateurs TSA 83918 62978 ARRAS Cedex 9	
3	LE MEDIATEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES			www.mediateur-telecom.fr	Niveau de recours externe

C) VOUS ÊTES CLIENT VIRGIN



 Internet, TV et téléphonie fixe		 Téléphonie mobile		 Tablettes & Clés	
1	LE SERVICE CLIENT	8h / 21h du lundi au samedi + 10h/18h dim. uniquement pour les demandes techniques		8h / 21h du lundi au samedi	
		Depuis un mobile Virgin : 846 <ul style="list-style-type: none">- pour forfaits sans engagement : gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis facturé hors forfait 0.37€/ min- pour forfaits avec engagement et sans appels illimités : gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis 3 premières minutes décomptées du forfait (ou facturées en au-delà du forfait 0.15€/min si forfait voix épuisé)- pour forfaits avec engagement et voix illimitée : gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis 3 premières minutes décomptées en hors forfait à 0.15€/min- pour les prépayés : gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis 3 premières minutes décomptées au prix d'une communication nationale			
		Depuis un poste fixe : 0978 979 846 Pour signaler tout problème de service, de SAV ou de réclamation, cout d'un appel local (variable selon l'opérateur)			
		<ul style="list-style-type: none">• Communauté et FAQ sur http://communaute.virginmobile.fr/• Formulaire de contact en ligne sur http://www.virginmobile.fr/virginmobile-et-vous/contact.htm• Chat			
	Service Client Virgin Mobile CS 10701 35507 Vitré Cedex				
2	LE SERVICE CONSOMMATEURS				
		Service Consommateurs Virgin Mobile TSA 30208 35507 Vitré Cedex			
3	LE MEDIATEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES			Niveau de recours externe	
		www.mediateur-telecom.fr			