



Résoudre un litige avec Bouygues Telecom

Pourquoi cette fiche

Il est toujours possible qu'un malentendu, un litige, ou un besoin d'information, amènent à s'adresser à son fournisseur de communications électroniques. Cette fiche donne les indications utiles pour que ces échanges soient efficaces.

Les informations générales ci-dessous sont valables pour tous les opérateurs.

Les premiers échanges le Service Clients

Le lien entre le consommateur et l'opérateur est basé sur le contrat initial (Conditions Générales de Vente, et Conditions particulières) et sur les modifications et compléments éventuels. Les obligations des deux parties y figurent et c'est le texte de référence.

Sur les factures, des informations importantes figurent au verso et au recto.

En cas d'éventualité de litige, il est indispensable de relire d'abord ces documents et de vérifier ce qui est prévu avant de joindre le Service Client pour développer ses arguments.

Le Service Client peut être joint par téléphone ou par écrit. Via un appel téléphonique, il est possible de résoudre rapidement les questions simples. Au-delà, il est utile, voire souhaitable, d'envoyer une lettre éventuellement LRAR. Une association locale de consommateurs peut vous aider à cette opération.

Le deuxième niveau

Si la réponse du Service Client n'arrive pas dans un délai raisonnable (2 semaines environ), ou si elle ne convient pas, il faut saisir le Service Consommateurs, par écrit, avec copies de tous les documents échangés précédemment, et une lettre (ou un courriel) donnant toutes les informations nécessaires à l'identification du client et du contrat. Ce peut être une LRAR. Le délai de réponse maximum est de 2 mois environ pour les cas complexes. Une association peut vous conseiller.

Le troisième niveau.

Il est ensuite possible de saisir le Médiateur des Communications électroniques.

L'application des principes chez Bouygues Telecom.

Ci dessous, est joint le document de Bouygues précisant les adresses de ces services.

Service Clients : 1er niveau de contact

Par téléphone

Contact depuis	Mobile	Fixe	Bbox
Forfait⁴	614 (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)	1064 (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
Carte Bouygues Telecom⁴	634 (Serveur vocal et temps d'attente gratuits. Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30€ par minute)	1034 (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
Universal Mobile⁴	2020 (Serveur vocal et temps d'attente gratuits. Mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30€ par minute)	1022 (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	~
Bbox⁴	611 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)	1061 (prix d'un appel local depuis un poste fixe métropolitain)	611 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
60 436 Hoailles Cedex

Bbox :
Bouygues Telecom
Service Clients Box
60 436 Hoailles Cedex

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
60 436 Hoailles Cedex

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

⁴ Bouygues Telecom est le seul opérateur certifié IIF service pour la qualité de sa relation client à la fois pour la téléphonie mobile et la box.

Cette certification garantit le respect de 26 engagements portant sur l'accueil, l'information fournie aux clients, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification de la formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients.

Certification NF Service sur les centres de Relation Clients Grand Public par AFNOR Certification. Plus d'infos sur <http://www.marque-nf.com/>

