



## Informations pratiques pour nous contacter

### Niveau 1 : SERVICE CLIENTS

#### FORFAIT

- **614** depuis un mobile, du lundi au samedi de 8h à 21h, temps d'attente gratuit. mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : appel décompté du forfait au prix d'une communication métropolitaine.
- **1064** depuis un poste fixe, prix d'un appel local.
- **0 800 291 000** en cas d'urgence 24h/24 et 7j/7 - pour perte, vol ou déblocage carte SIM. Appel gratuit depuis un poste fixe.

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

**Bouygues Telecom Service Clients – 38218 Vienne Cedex**



Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, les Centres de Relation Clients Forfait Grand Public sont certifiés NF Service par AFAQ AFNOR Certification.

#### CARTE BOUYGUES TELECOM

- **634** depuis un mobile, du lundi au samedi de 8h à 21h, temps d'attente gratuit. mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30 €/min.
- **1034** depuis un poste fixe, prix d'un appel local. 24h/24 et 7j/7, en cas d'urgence pour perte ou vol.

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

**Bouygues Telecom Service Clients – 38218 Vienne Cedex**

#### UNIVERSAL MOBILE

- **2020** depuis un mobile, du lundi au samedi de 8h à 21h, temps d'attente gratuit. mise en relation avec un Conseiller de Clientèle : 0,30 €/min.
- **1022** depuis un poste fixe, prix d'un appel local.

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

**Universal Mobile Service Clients – 38218 Vienne Cedex**

### Niveau 2 : SERVICE CONSOMMATEURS

### en recours du Service Clients



En recours du Service Clients, si le client n'est pas satisfait de la solution apportée par le Service Clients, le Service Consommateurs peut la réétudier avec lui.

Ce niveau ne peut être saisi que par courrier.

Adresse postale : *merci de mentionner dans le courrier l'offre et le n° de la ligne concernée.*

#### Forfait et Carte Bouygues Telecom

**Service Consommateurs Bouygues Telecom – 38218 Vienne Cedex**

#### Forfaits bloqués Universal Mobile et Carte Universal Mobile

**Service Consommateurs Universal Mobile – 38218 Vienne Cedex**