

Charte Usagers

NOS ENGAGEMENTS À VOTRE SERVICE*

1 Un service téléphonique Accessible du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h



Le Centre de Relation Clients répond au 0977 420 420 (appel non surtaxé), à vos urgences techniques et pour toute autre demande de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 08h00 à 13h le samedi.

2 Prise en compte de toute demande (courrier, téléphone, courriel) dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande



Nous nous engageons à répondre à toutes vos demandes (courrier, téléphone, courriel) sous cinq jours ouvrés à compter de leur réception.

3 Remise en service d'un branchement existant au plus tard le jour ouvré suivant la demande



Nous nous engageons à remettre en service un branchement existant au plus tard le jour ouvré suivant la demande.

4 Réalisation d'un branchement neuf dans un délai de 15 jours ouvrés suivant l'acceptation du devis et la réception des autorisations préalables



Nous nous engageons à réaliser un branchement neuf dans un délai de quinze jours ouvrés suivant l'acceptation du devis et la réception des autorisations préalables.

5 Le respect de plages horaires de 2h pour un rendez-vous



Nous nous engageons à respecter le rendez-vous fixé avec vous dans une plage horaire de deux heures maximum.

6 L'intervention chez le client sous 1h en cas d'urgence à compter de la saisine du délégataire par tout moyen



En cas d'urgence, nous nous engageons à intervenir sous 1h en cas d'urgence à compter de la saisine du délégataire par tout moyen.

** Le non-respect d'un engagement de la charte clientèle ouvre droit pour le client concerné au remboursement d'une part fixe (abonnement annuel).*