


EFFECTUER UNE RÉCLAMATION

Si vous souhaitez nous signaler un problème, contester une facture ou résoudre un litige, les conseillers de votre Service Client sont à votre disposition et mettent tout en œuvre pour vous apporter une réponse rapide.

Si votre réclamation auprès du Service Client ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez avoir recours au Service Consommateur puis à la Médiation.



1 – Contactez votre Service Client

 **555** (appel gratuit depuis votre mobile) 0810 300 555 depuis un fixe (prix d'un appel local +0,04€/mn)

 **Digicel – Service Client – BP 72 97224 DUCOS**

 **contact@digicelgroup.fr**
dans l'Agence client de votre département.

2 – Adressez-vous au Service Consommateur

Si la réponse du Service Client ne vous a pas satisfait, ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 30 jours suite à votre réclamation au Service Client, vous pouvez adresser un courrier au Service Consommateur en mentionnant vos coordonnées (nom, prénom, adresse et mail) et numéro de ligne à l'adresse suivante :

 **Service Consommateur Digicel – BP 72 97224 Ducos**

Vous pouvez faire appel au Service Consommateur seulement si vous avez déjà contacté votre Service Client Digicel au préalable, dans le cas contraire votre demande ne pourra être traitée par le Service Consommateur.

3 – Ayez recours au Médiateur

Si la réponse du Service Consommateur ne vous a pas satisfait, ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de 30 jours suite à votre courrier de réclamation au Service Consommateur, vous pouvez alors avoir recours au Médiateur par écrit uniquement en lui expliquant le motif de votre demande et en lui adressant :

- Une copie des courriers échangés avec Digicel
- Un justificatif d'identité

 **ANM CONSO**
62 rue Tiquetonne
75002 Paris

 **www.anm-conso.com**

Le médiateur intervient à la demande d'un client lorsque toutes les solutions pour résoudre une réclamation n'ont pas abouti.

Vous devez impérativement respecter les étapes obligatoires ci-dessous avant de faire intervenir le Médiateur, dans le cas contraire votre demande ne pourra être traitée par le Médiateur.

LES ÉTAPES EN SYNTHÈSE

Réclamation
au Service Client



Réclamation au
Service Consommateur



Réclamation auprès
du Médiateur

