

CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

Les engagements communiqués :

- 2.1 Vous bénéficiez d'un interlocuteur commercial dédié et formé
- 3.1 Vous disposez d'un service client facilement accessible : modalités d'accès et tarifs d'appel communiqués
- 3.2 L'Opérateur vous assure une proximité commerciale dédiée aux entreprises
- 3.3 L'Opérateur met à disposition des clients Entreprises un extranet dédié aux entreprises
- 3.4 L'Opérateur vous accompagne dans votre développement à l'international
- 4.2 Dès le démarrage du déploiement, vous êtes régulièrement informé de l'avancement du déploiement de votre solution Fixe
- 4.4 L'Opérateur vérifie systématiquement le bon fonctionnement de la solution Fixe déployée à la mise en service



5.1. /Les caractéristiques du Service Clients Opérateur

- 5.1.1. Pour les Grands Comptes Entreprises, vous bénéficiez d'une gestion dédiée
- 5.1.2 Pour les gestionnaires de flotte PME/IT manager (Mobile) et/ou les clients Entreprises (Fixe), vous bénéficiez d'équipes spécialisées

5.2/ Le Service Administratif Clients

- 5.2.1 Pour les gestionnaires de flotte/IT manager (Mobile) et/ou les clients Entreprises (Fixe), le Service Administratif Clients est joignable, courtois, personnalisé assure une prise en charge et un traitement efficace et procède à un suivi de l'avancement de vos demandes

5.3/ Le Service Technique Clients

- 5.3.1 Pour les gestionnaires de flotte et/ ou clients Entreprises et responsable de contrat, le Service Technique Clients est joignable, courtois, personnalisé assure une prise en charge et un traitement efficace et procède à un suivi de l'avancement de vos demandes / incidents sur vos solutions Voix & Data

5.4 - Les Utilisateurs Finaux Entreprises Mobile

- 5.4.1 Pour les Utilisateurs Finaux Entreprises Mobile, vous disposez d'un Service Client dédié pour répondre à leurs demandes

6.1 Nous mettons à votre disposition un outil extranet sécurisé, gratuit, personnalisé qui vous est spécifique; disponible 24H/24 7J/7

6.4 L'outil extranet vous permet de réaliser, sur votre contrat, un ensemble d'actes de gestion en ligne qui sont tracés et pris en compte au maximum à J+1

8.1 Vous bénéficiez d'une facture explicite, conforme au contrat et à vos consommations, que l'Opérateur dépose en poste dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la date de facturation

8.2 Vous disposez de votre détail de facture et des duplicatas de facture sur votre espace client en ligne, l'extranet

9.3 En cas de perte ou de vol de votre terminal mobile, vous pouvez suspendre et/ou remettre votre ligne en service immédiatement

