

## Politique de gestion des plaintes des clients de Mauritius Telecom

Mauritius Telecom souhaite offrir un service d'un haut niveau de qualité à ses clients. Avec notre personnel qualifié, nous cherchons à préserver notre réputation d'entreprise en répondant aux besoins et aux préoccupations de nos clients.

Une plainte est définie comme une expression de mécontentement à l'égard de Mauritius Telecom en raison de ses produits ou services, le processus de traitement des plaintes, d'une réponse ou encore, de l'attente liée à la résolution d'un problème.

Cette politique donne des indications sur la façon dont Mauritius Telecom reçoit et traite les plaintes concernant ses services.

Appelez-nous pour une réponse rapide ou une solution adaptée.

**Au cas où vous êtes toujours insatisfait, nous vous invitons à adresser une plainte par écrit à notre Customer Relations Management (CRM) Unit .**

<p><b>Pour les abonnés Orange ou MT, appelez-nous gratuitement :</b></p> <p>8900 : Service Mobile 8902 : Services MyT, ADSL et Fixe 8919: Pour les entreprises</p> <p><b>Le Service Roaming, appelez nous :</b> + (230) 230 89 00</p> <p><b>E-mail :</b> <a href="mailto:contact@mauritiustelecom.com">contact@mauritiustelecom.com</a> <a href="mailto:contact@orange.mu">contact@orange.mu</a></p> <p><b>Ecrivez-nous:</b> Mauritius Telecom CRM Unit 9ème étage Telecom Tower Rue Edith Cavell Port Louis</p> <p><b>Faxez-nous:</b> + (230) 208 50 57</p> <p><i>Nous accuserons réception de toute plainte écrite au plus tard le jour ouvrable suivant.</i></p>	<p><b>Transparence et Accessibilité</b></p>	<p>Mauritius Telecom privilégie une approche transparente à sa gestion des plaintes en rendant accessible sa Politique de gestion des plaintes. Cette politique explique dans les grandes lignes aux plaignants la manière de procéder pour nous transmettre leurs plaintes.</p>
	<p><b>Un service orienté vers la clientèle.</b></p>	<p>Mauritius Telecom s'engage à traiter toutes les plaintes équitablement et de manière efficace. Nous:</p> <p>a) accordons une attention particulière aux plaintes des clients qui sont insatisfaits de nos décisions ou services.</p> <p>b) mettons notre service clientèle et notre engagement envers nos clients au cœur de ce que nous faisons.</p> <p>c) traitons les plaignants avec courtoisie et nous les tenons informés de la situation à différentes étapes du processus de traitement.</p> <p>d) encourageons les commentaires et suggestions via les réseaux sociaux .</p>
	<p><b>Objectivité</b></p>	<p>Mauritius Telecom veille à ce que les plaintes soient traitées équitablement . Nous abordons chaque plainte avec empathie, de manière transparente, équitable, objective, professionnelle et impartiale.</p>
	<p><b>Confidentialité</b></p>	<p>Les données confidentielles concernant les plaignants sont protégées contre toute divulgation. Toutes les données seront traitées conformément à la Loi en vigueur sur la Protection des Données.</p>
	<p><b>Amélioration continue</b></p>	<p>Notre processus de traitement des plaintes sera continuellement revu dans le but d'améliorer son efficacité et nous recherchons et implémentons les meilleures pratiques possibles.</p>
	<p><b>Important:</b> Afin que votre plainte soit enregistrée correctement, veuillez, s'il vous plaît, nous donner les informations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre nom complet.</li> <li>• Le moyen de contact que vous préférez: e-mail, numéro de téléphone mobile ou adresse postale .</li> <li>• Les détails de votre plainte.</li> </ul>	

