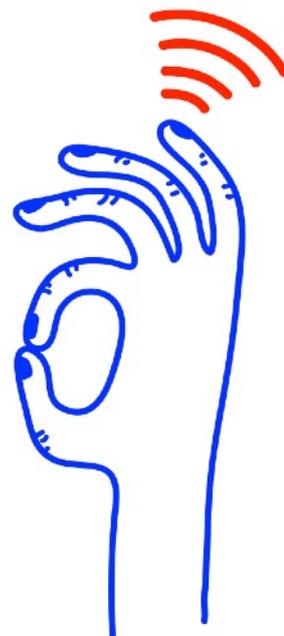


# EFFECTUER UNE RÉCLAMATION



**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 — CONTACTER L'ASSISTANCE WIZZEE

🔗 L'Assistance Wizzee est disponible par chat sur **le site ou l'app Wizzee de 6h à 22h**.

✈️ En dehors de ces horaires, vous pouvez remplir un **formulaire de contact en ligne**.

✉️ **Wizzee (by Digicel)**  
Service Client – BP 72 97224 DUCOS

## 2 — CONTACTER LE 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 Wizzee (by 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 :

- La copie des courriers échangés avec Wizzee
- Un justificatif d'identité

✉️ **ANM CONSO**  
62 rue Tiquetonne  
75002 Paris

[www.anm-conso.com](http://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.

### ÉTAPE 1

Réclamation auprès de  
L'assistance Wizzee

### ÉTAPE 2

Réclamation auprès du  
Service Consommateur

### ÉTAPE 3

Réclamation auprès  
du Médiateur