



Bonjour

Aujourd'hui nous allons vous parler des Numéros de services clients

ET VOUS DIRE : NE PAYEZ PAS POUR RIEN !

Publié le : 01/07/2019

Contacteur un service client pour une réclamation, un retour d'article ou un suivi de livraison ne devrait pas être payant.

Bien qu'elles mettent souvent en avant un numéro surtaxé, plus rémunérateur, **toutes les enseignes possèdent forcément un numéro non surtaxé** que leurs clients peuvent utiliser dans certains cas.

Voici la liste des principaux numéros gratuits pour ne plus payer inutilement.

Depuis plusieurs années, toutes les entreprises sont obligées de mettre un numéro non surtaxé à la disposition de leurs clients. Ainsi, l'assistance technique des [opérateurs de téléphonie](#) et des [fournisseurs d'accès à Internet](#) doit être accessible à tous leurs abonnés sans surcoût. Quant aux commerçants et autres prestataires de services, ils n'ont plus le droit de taxer les moyens d'accès au droit de rétractation, au suivi de commande ou à l'exercice de la garantie.

Si les grandes enseignes respectent globalement cette législation, toutes ne jouent pas le jeu.

Cdiscount, par exemple, dispose certes d'un numéro non surtaxé, mais se garde bien de le communiquer sur son site Internet. Rien à voir avec le numéro surtaxé qui, lui, est affiché sur toutes les pages !

Quant à Rueducommerce, son numéro non surtaxé figure bien sur son site Internet, mais il faut fouiller dans le tréfonds des pages pour le trouver.

À l'instar de Cdiscount et de Rueducommerce, beaucoup d'entreprises préfèrent mettre en avant leurs numéros payants sur leur site afin de générer des revenus supplémentaires.



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

960 Mots

Afin d'éviter de longues minutes de recherches, voici la liste des numéros non surtaxés des principaux services clients.

NUMEROS GRATUITS ET NUMEROS PAYANTS DES PRINCIPAUX SERVICES CLIENTS

Commerçants	Numéro payant	Numéro non surtaxé
Amazon	-	0 800 94 77 15
Boulangier	0 825 850 850 (Service 0,18 €/min + prix appel)	03 20 49 47 73
Cdiscount	3979 (service 0,70 €/min + prix appel)	09 70 80 90 50
Darty	0892 01 10 10 (0,40 €/min)	09 78 97 09 70
Decathlon	-	09 69 32 33 22
eBay	078 16 16 00 (0,05 €/min + prix appel)	01 73 00 17 10
Fnac	0892 35 04 05 (service 0,40 €/min + prix appel)	0 969 36 06 36
Gifi	-	05 53 40 54 68
Groupon	-	09 70 73 20 00
Ikea	-	09 69 36 20 06
Interflora	0825 20 20 20 (0,20 €/min)	09 69 36 39 83
Leroy Merlin	-	03 59 57 46 04
Nespresso	-	0800 55 52 50
Rakuten	118 001 (service 2,99 €/appel + 2,99 €/min)	09 70 75 64 60
Rueducommerce	0 892 46 56 66 (service 0,35 €/min + prix appel)	0 809 40 03 76
Sephora	-	0 809 40 40 45
Showroomprivé	-	01 85 76 00 00
Truffaut	-	0 806 800 420
Velux	-	0 806 80 15 15
Vente privée (Veepee)	-	08 09 10 88 88
Zalando	-	01 82 88 49 63



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

960 Mots

Livraison	Numéro payant	Numéro non surtaxé
Chronopost	-	09 69 39 13 91
Colissimo	-	3631
Deliveroo	-	09 77 55 03 30
La Poste	-	3631
Mondial Relay	-	09 69 32 23 32
UPS	-	01 73 00 66 61

Énergie	Numéro payant	Numéro non surtaxé
Direct Énergie	-	09 70 80 69 69
EDF	-	3004
Suez	-	01 58 81 20 00 (siège social)
Total	-	09 70 80 86 51
Veolia	-	01 49 24 49 24

Banques et assurances	Numéro payant	Numéro non surtaxé
BNP Paribas	-	3477
GMF	-	0970 809 809
MMA	0 825 096 096 (0,15 TTC/min)	01 40 25 59 59 (service assistance)
SFAM	-	04 27 43 33 33



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE-CHOISIR

65 Avenue Jean Jaurès 30900 NÎMES

960 Mots

Transports et loisirs	Numéro payant	Numéro non surtaxé
Air France	-	3654 (appel non surtaxé) à l'étranger : 09 69 39 36 54
Airbnb	-	01 84 88 40 00
Booking.com	-	01 57 32 92 09
Oui SNCF	-	01 73 20 98 51
Ryanair	08 92 56 21 50 (0,34 €/min)	01 80 14 44 53
SNCF	36 35 (0,40 €/min) (1)	09 80 98 36 35
Voyage privé	0 892 426 425 (0,34 €/min)	01 76 49 30 31

(1) Le 3635 ne sera plus taxé d'ici cet été, d'après l'annonce de Guillaume Pepy, président de la SNCF, le 26 février.

Téléphonie	Numéro payant	Numéro non surtaxé
Apple	-	0805 540 003
Bouygues	-	09 87 67 18 00 (souscrire) 09 81 66 26 66 (suivi de commande)
Canal +	0 892 39 39 10 (abonné) (service 0,35 €/min + prix appel) 3910 (non abonné) (0,24 €/min + prix appel)	09 70 82 08 15
Free	-	1044 (souscrire) 3244 (assistance)
Orange	-	3900
Samsung	-	01 48 63 00 00



VERS LA FIN DES APPELS SURTAXES VERS LES SERVICES PUBLICS

Le 25 janvier 2018, l'Assemblée nationale a voté la fin des appels surtaxés à l'Administration et aux services publics. Cette mesure sera effective début 2021 avec la création d'un numéro fixe gratuit. Actuellement, le 3939, numéro d'entrée vers les services administratifs, est facturé 15 centimes d'euro la minute.

4 CHOSES A SAVOIR SUR LES NUMEROS SURTAXES

- Les fournisseurs d'accès à Internet ont l'interdiction depuis 2008 de surtaxer l'accès téléphonique à leurs plateformes d'aides à distance.
- Un message gratuit d'information tarifaire (MGIT) doit être diffusé pendant minimum 10 secondes, indiquant le coût total de la communication.
- L'éditeur peut fixer le prix de l'appel, mais le tarif ne peut dépasser 3 € TTC par appel. Le coup de fil ne doit pas dépasser les 24 € TTC au total.
- Pour les services facturés plus de 20 centimes TTC la minute, l'appel ne devra pas dépasser les 30 minutes.

Vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter :