

## Historique de votre conversation sur La team RED vous répond

- Team RED	12:24
Bonjour ! Ravi d'être connecté avec vous. En quoi puis-je vous aider ?	
ALEXANDRE ARNAUD	12:24
<b>Bonjour</b>	
Rachid - Team RED	12:25
Bonjour ALEXANDRE	
ALEXANDRE ARNAUD	12:25
<b>Vous étiez censé me téléphoner ce matin au plus tard</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:25
<b>concernant ma coupure d'internet</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:25
<b>pourquoi n'ai je pas été rappelé</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:25
<b>je n'ai toujours pas Internet...</b>	
Rachid - Team RED	12:26
Merci de nous avoir fait part de votre demande	
Rachid - Team RED	12:26
Pouvez-vous me communiquer le numero de la ligne concernée svp	
Rachid - Team RED	12:26
afin d'accéder à votre dossier	
ALEXANDRE ARNAUD	12:26
<b>ok</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:26
<b>0981181897</b>	
Rachid - Team RED	12:28
Merci,	
Rachid - Team RED	12:28
accordez moi un instant afin de faire des vérifications sur votre dossier svp	
ALEXANDRE ARNAUD	12:31
<b>ok</b>	
Rachid - Team RED	12:31
Si je comprends bien, vous avez contacté suite à une coupure d'internet c'est bien cela ?	

Rachid - Team RED	12:32
ou c'était suite à des dégâts fait par un technicien ?	
ALEXANDRE ARNAUD	12:32
je vous ai contacté pour les deux	
ALEXANDRE ARNAUD	12:32
l'urgence actuelle est que je n'ai plus internet	
ALEXANDRE ARNAUD	12:32
j'ai eu un conseiller par tchat en milieu de semaine dernière	
ALEXANDRE ARNAUD	12:32
il m'a fait faire beaucoup de tessts	
ALEXANDRE ARNAUD	12:32
tests*	
ALEXANDRE ARNAUD	12:33
qui se sont révélés infructueux	
ALEXANDRE ARNAUD	12:33
sa réponse finale étail la suivante	
ALEXANDRE ARNAUD	12:34
<b>Après vérification, je constate que ce dysfonctionnement nécessite une prise en charge par une cellule spécialisée. Je transfère tout de suite votre dossier. Mon collègue de la cellule expertise vous appellera sur votre mobile pour des éventuelles vérifications ou pour les interventions qu'il jugera nécessaire.</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:34
le 31/01	
ALEXANDRE ARNAUD	12:35
on devait me rappeler d'ici la fin de semaine	
ALEXANDRE ARNAUD	12:35
cela n'a pas été le cas	
ALEXANDRE ARNAUD	12:35
j'ai réussi à joindre un de vos conseillers par téléphone hier	
ALEXANDRE ARNAUD	12:35
qui m'a promis que je serai rappelé au plus tard ce matin	
Rachid - Team RED	12:35
D'accord, merci pour le information	
ALEXANDRE ARNAUD	12:35
la matinée est finie car il est plus de 12h	

ALEXANDRE ARNAUD	12:36
<b>quand allez vous me rappeler?</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:36
<b>je commence à en avoir vraiment marre</b>	
Rachid - Team RED	12:36
je suis vraiment navré de la situation rencontrée	
Rachid - Team RED	12:38
en fessant vérification, je constate que votre a été transféré à notre cellule supérieur et juste après le dossier a été fermé, il s'est produit une incompréhension entre vos 2 demandes	
ALEXANDRE ARNAUD	12:38
<b>vous vous moquez de moi?</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:39
<b>j'ai besoin que les 2 problèmes soient résolus</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:39
<b>mon mur ne s'est pas réparé tout seul</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:39
<b>et internet non plus...</b>	
Rachid - Team RED	12:39
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée, je vais faire le nécessaire pour vous	
Rachid - Team RED	12:39
je transfere immédiatement votre dossier	
ALEXANDRE ARNAUD	12:39
<b>c'est à dire?</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:39
<b>on m'a dit ca les fois précédentes aussi</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:40
<b>et je n'ai jamais été rappelé</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:40
<b>Pour résumer je souhaite 2 choses</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:40
<b>que l'on me contacte pour le mur que votre prestataire a endommagé</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:40
<b>et que l'on me répare Internet</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:40
<b>l'ordre de priorité : 1. réparer internet</b>	

ALEXANDRE ARNAUD 12:41

---

## 2. réparer mon mur

Rachid - Team RED 12:41

---

D'accord, je prends note de cela

ALEXANDRE ARNAUD 12:41

---

**pouvez vous m'assurer que je vais etre rappelé aujourd'hui?**

Rachid - Team RED 12:42

---

j'aimerais juste que vous me m'indiquer l'état des voyants de votre boitier fibre svp

ALEXANDRE ARNAUD 12:42

---

**Avez vous les photos de la derniere fois?**

ALEXANDRE ARNAUD 12:42

---

**ils sont inchangés**

ALEXANDRE ARNAUD 12:43

---



ALEXANDRE ARNAUD 12:43

---



ALEXANDRE ARNAUD 12:43

---



---

ALEXANDRE ARNAUD 12:43

**Débrancher et rallumer n'a rien changé**

---

Rachid - Team RED 12:43

Je vous remercie pour les images

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:44

**pour information j'ai aussi réinitialisé la box en appuyant sur le bouton RST**

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:44

**comme me l'a demandé le conseiller de la dernière fois**

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:44

**Vous n'avez pas répondu à ma question**

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:45

**pouvez vous m'assurer que je serai rappelé concernant Internet aujourd'hui?**

---

Rachid - Team RED 12:46

En toute transparence, vous serez pas contacté aujourd'hui

---

Rachid - Team RED 12:46

après transfère de votre dossier vous devez patienter 48 heures en moyenne

---

Rachid - Team RED 12:47

le temps que notre cellule supérieur réceptionne votre dossier

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:47

**48?????**

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:47

**cela fait 96 heures que je patiente**

---

ALEXANDRE ARNAUD 12:47

**vous vous moquez de moi ?**

Rachid - Team RED 12:47  
Exactement, je regrette vraiment la situation rencontrée

ALEXANDRE ARNAUD 12:47  
**l'erreur est de votre part pas de la mienne**

Rachid - Team RED 12:48  
je vous assure, de mon côté je viens de faire le nécessaire pour vous

ALEXANDRE ARNAUD 12:48  
**donc quand vais je etre recontacté**

ALEXANDRE ARNAUD 12:48  
**quelle solution m'offrez vous pour que je continue à bénéficier d'Internet le temps que vous le répariez**

ALEXANDRE ARNAUD 12:48  
?

ALEXANDRE ARNAUD 12:49  
**Dites moi précisément quand je vais être rappelé**

Rachid - Team RED 12:49  
RED met à votre disposition la possibilité de vous connecter en wifi grâce au réseau SFR wifi public, pour cela vous pouvez vérifier la présence d'un réseau wifi en accédant au lien suivant : <http://assistance.sfr.fr/internet-et-box/offres-box/connexion-reseau-sfr-wifi.html>

Rachid - Team RED 12:50  
je viens d'escalade votre dossier à nos experts .  
Je vous prie de bien rester joignable sur votre n° de téléphone portable qui est le 06 16 11 52 96

ALEXANDRE ARNAUD 12:50  
**je n'ai pas de réseau SFR wifi a proximité...**

ALEXANDRE ARNAUD 12:50  
**qui me rappelleront quand?**

ALEXANDRE ARNAUD 12:51  
**dois je vous signaler que j'ai également des activités à côté autre qu'attendre que SFR me téléphone?**

Rachid - Team RED 12:51  
notre service superieur

ALEXANDRE ARNAUD 12:51  
**oui j'ai bien compris de qui il s'agit**

ALEXANDRE ARNAUD 12:51  
**quand me rappelleront ils?**

Rachid - Team RED 12:52  
Comme je viens de vous le dire en moyenne 48 heures

ALEXANDRE ARNAUD	12:52
<b>dimanche comrpsi?</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:52
<b>compris*</b>	
Rachid - Team RED	12:52
sachez aussi que le délai maximum est de 5 jours ouvrés	
ALEXANDRE ARNAUD	12:52
<b>donc 48h sans le dimanche?</b>	
Rachid - Team RED	12:53
oui sans le dimanche	
ALEXANDRE ARNAUD	12:53
<b>super...</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:54
<b>le service client SFR est bien a la hauteur de sa réputation à ce que je vois</b>	
Rachid - Team RED	12:54
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée	
ALEXANDRE ARNAUD	12:54
<b>ne vous étonnez pas de perdre des clients</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:54
<b>je n'accepte plus vos excuses</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:54
<b>ce que je souhaite c'est que vous me fournissiez un service pour lequel je paie</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:54
<b>ni plus ni moins</b>	
Rachid - Team RED	12:55
Je vous comprends parfaitement et cela est de votre droit	
Rachid - Team RED	12:55
je tiens à vous rassurer que le nécessaire sera faite rapidement	
ALEXANDRE ARNAUD	12:55
<b>on verra...</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:55
<b>on m'a assuré de cela les fois d'avant</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:55
<b>et aujourd'hui vous avez réouvert mon dossier ayant été cloturé</b>	

Rachid - Team RED	12:56
Oui c'est exactement ce que je viens de faire	
Rachid - Team RED	12:57
je l'ai ouvert et transféré a notre cellule superieur	
ALEXANDRE ARNAUD	12:57
<b>très bien</b>	
ALEXANDRE ARNAUD	12:57
<b>j'attends l'appel en début de semaine prochaine alors</b>	
Rachid - Team RED	12:58
Je vous remercie pour votre compréhension	
Rachid - Team RED	12:58
avez-vous d'autre question ?	
ALEXANDRE ARNAUD	12:58
<b>non</b>	
Rachid - Team RED	12:58
Je vous remercie de nous avoir contactés par chat et vous souhaite une agréable journée ALEXANDRE.	
ALEXANDRE ARNAUD	12:59
<b>pareillement</b>	

La conversation est terminée.