

- ❖ Quels sont les numéros des services relation clientèle ?
Le 888: le numéro d'appel du service relation clientèle Jawal
Le 777: le numéro d'appel du service relation clientèle des forfaits mobiles
En cas de perte de votre téléphone entre 21 h et 8 h, vous pouvez demander la suspension provisoire de votre ligne en appelant le 322.
- ❖ Comment faire pour consulter le solde de mon forfait ?
Vous pouvez consulter votre solde via le Selfcare en vous connectant sur <https://selfcare.iam.ma/> ou en appelant le 665 pour les forfaits Maitrisé, le 664/665 pour le forfait Liberté et le 666/667 pour les forfaits Particuliers et l'Abonnement Classique.
- ❖ Comment faire pour consulter le solde de mon compte Jawal ?
Pour consulter votre solde Jawal, veuillez appeler ou envoyer un SMS au 580 ou composer le #580# suivi de la touche appel.
- ❖ Comment recharger mon compte Jawal ?
Pour recharger votre compte Jawal, vous avez le choix entre plusieurs modes de recharge :
 - Cartes de recharges : grattez la partie grisée au dos de votre recharge pour faire apparaître les 14 chiffres de recharge. Appelez le 555 et suivez les instructions, ou envoyez par SMS les 14 chiffres de recharge au 555,
 - Recharge express : demandez la à votre revendeur agréé, et indiquez-lui votre numéro de téléphone mobile. Il rechargera directement votre compte Jawal à partir d'un terminal mobile, sans code de recharge,
 - Recharge sur Internet : suivez les instructions qui s'affichent à l'écran sur le site www.iam.ma, sur la page <https://paiement.iam.ma/recharge/index.jsp>
 - Recharge via selfcare: connectez-vous sur votre selfcare Maroc Telecom sur <https://selfcare.iam.ma/> et suivez les étapes,
 - Recharge par guichet automatique bancaire : rechargez au niveau des guichets automatiques bancaires de la Banque Populaire, du Crédit du Maroc, de Poste Maroc et d'AttijariWafa Bank. Introduisez votre carte bancaire, composez votre code secret, choisissez la recharge Maroc Telecom dans le menu, et suivez les instructions. Votre compte bancaire sera débité du montant de la recharge, qui sera automatiquement activée sur votre mobile,
 - Recharge par le portail #111# : rechargez directement votre compte depuis votre mobile en appelant le #111#. Vous accédez ensuite à un menu « mon compte », puis « recharge par code », où vous introduirez votre code de recharge de la carte de recharge que vous aurez préalablement achetée,
 - MobiCash : composez le #655# ou appelez le 655 à partir de votre mobile, entrez votre code PIN pour accéder au menu MobiCash. Choisissez sur votre menu « Recharge Mobile », sélectionnez le montant de recharge de votre choix et validez votre transaction.

- ❖ Est-ce que toutes les Recharges Jawal sont cumulables quelle que soit la valeur rechargée (5 dhs ou 1200 dhs) ?
Oui, toutes les Recharges du même type sont cumulables quelles que soient leurs valeurs

- ❖ Qu'est-ce que le programme Fidelio Jawal ?
Fidelio Jawal est le programme qui vous remercie de votre fidélité et vous offre chaque semaine des minutes, des SMS, de l'internet mobile et de multiples autres cadeaux.

- ❖ Comment bénéficier du programme Fidelio Jawal ?
Chaque jeudi, vous recevrez un SMS avec le cadeau de la semaine. Pour en bénéficier, envoyez "Jawal" au 6766 et bénéficiez immédiatement du bonus de la semaine, valable pour une durée de 24 Heures.

- ❖ Comment désactiver la boîte vocale ?
Si vous êtes un client Jawal, vous pouvez désactiver votre boîte vocale à tout moment en appelant le 888. Votre boîte vocale sera désactivée dans les 24 heures qui suivent.
Si vous êtes un client abonné, contactez votre service relation clientèle au 777 ou adressez-vous à votre agence commerciale

- ❖ Comment activer le double appel ?
Le double appel est un service qui vous permet de recevoir ou d'émettre un deuxième appel tout en étant en communication. Ce service est gratuit.
Composez le *43# suivi de la touche appel. Si le double appel n'est toujours pas activé, appelez votre service clientèle* ou adressez-vous à votre agence commerciale.
* : le 888 pour les clients Jawal ou le 777 pour les abonnés aux forfaits mobiles

- ❖ Comment configurer la 4G+ sur mon mobile si je suis un client Jawal ?
Pour bénéficier du service Internet Jawal, vérifiez au préalable que votre téléphone supporte l'accès à Internet.
Appelez ensuite votre service relation clientèle au 888 pour configurer le service Internet sur votre téléphone.
Si vous changez votre téléphone, pensez à paramétrer le service Internet sur votre nouveau mobile en envoyant par SMS « Config » au 505. Enregistrez ensuite la configuration reçue.

- ❖ J'ai un abonnement Maroc Telecom. Comment disposer de la 4G+ sur mon téléphone ?
La 4G+ est disponible gratuitement pour tous les abonnés Maroc Telecom.
Configurez la 4G+ sur votre téléphone en envoyant « config » au 505. Enregistrez ensuite les paramètres reçus.

❖ Comment configurer ma clé 4G+ ?

Dès que vous branchez votre clé 4G+, elle est immédiatement reconnue sur le système d'exploitation de votre ordinateur. Un assistant d'installation se lance automatiquement. Suivez les instructions.

À la fin de l'installation, une nouvelle icône apparaît sur le bureau de votre ordinateur. Double-cliquez sur l'icône pour ouvrir l'interface du modem. Vous pouvez maintenant naviguer en toute liberté avec l'Internet mobile de Maroc Telecom.

Vous pouvez également appeler votre service relation clientèle* en cas de difficulté de connexion, navigation ou branchement du Modem.

* : le 888 pour les clients Jawal ou le 777 pour les abonnés aux forfaits mobiles

❖ Comment activer le roaming international ?

Le roaming international vous permet de rester accessible lors de votre séjour à l'étranger, grâce au réseau de partenaires de Maroc Telecom.

Avant de voyager, appelez votre service relation clientèle* et demandez d'activer le service roaming international.

* : le 888 pour les clients Jawal ou le 777 pour les abonnés aux forfaits mobiles

❖ Comment bénéficier de la recharge Data Roaming ?

Le client active le service Data Roaming en appelant le centre d'appel au 888/777 ou en se présentant à l'agence. Vous pouvez recharger votre compte en composant le code de Recharge suivi de *8 à partir de 100 dhs.

❖ Les clients ayant les forfaits plafonnés peuvent-ils bénéficier du Roaming en hors forfait ?

Oui, la facturation des appels voix et data peut se faire en hors forfait à l'exception du SMS.

❖ Quelles sont les destinations non incluses dans les formules illimitées ?

Les destinations non incluses sont le Roaming, SMS vers l'international, appels et SMS vers les numéros surtaxés, courts et spéciaux.

- Dans le cas de l'illimité plafonné : le client doit recharger son compte,
- Dans le cas de l'illimité non plafonné : le client sera facturé en hors forfait.