

TelecomPlus

FAQ - Compte Client

Mise à jour : 04/11/2025

Bienvenue dans notre Foire Aux Questions (FAQ). Ce document répond aux questions les plus fréquemment posées par nos clients. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, n'hésitez pas à contacter notre service client au 3900 (appel gratuit) ou via votre espace client en ligne.

Questions traitées dans ce document :

1. How do I update my personal information on my account?
2. What information do I need to provide for support inquiries?
3. Is there priority support for business accounts?
4. Can customer support assist with account security issues?
5. Comment créer mon espace client ?
6. J'ai oublié mon mot de passe, que faire ?
7. Comment mettre à jour mes informations personnelles ?

Q1. How do I update my personal information on my account?

Réponse : You can update your personal information by logging into your account on our website or mobile app, or by contacting customer service.

Q2. What information do I need to provide for support inquiries?

Réponse : For support inquiries, please provide your account information, details of your issue, and any error messages or relevant screenshots.

Q3. Is there priority support for business accounts?

Réponse : Yes, we offer priority support for business accounts to ensure minimal downtime and fast resolution of issues.

Q4. Can customer support assist with account security issues?

Réponse : Absolutely, our customer support is trained to assist with account security issues and can guide you through necessary steps to secure your account.

Q5. Comment créer mon espace client ?

Réponse : Rendez-vous sur notre site web, cliquez sur 'Mon compte' puis 'Créer un compte'. Vous aurez besoin de votre numéro de téléphone et de votre numéro client figurant sur votre contrat ou facture.

Q6. J'ai oublié mon mot de passe, que faire ?

Réponse : Cliquez sur 'Mot de passe oublié' sur la page de connexion. Vous recevrez un lien de réinitialisation par email ou SMS. Suivez les instructions pour créer un nouveau mot de passe.

Q7. Comment mettre à jour mes informations personnelles ?

Réponse : Connectez-vous à votre espace client, accédez à 'Mon profil' et modifiez vos informations. Certaines modifications peuvent nécessiter un justificatif (changement d'adresse, de RIB).

Besoin d'aide supplémentaire ?

Service Client TelecomPlus

- Téléphone : 3900 (appel gratuit, disponible 7j/7 de 8h à 20h)
- Chat en ligne : disponible sur notre site web
- Email : support@telecomplus.fr
- Agences : Retrouvez notre réseau d'agences sur www.telecomplus.fr/agences
- Espace client : www.telecomplus.fr/mon-compte