

Bonjour,

Je vous confirme que toutes les informations fournies par mes collègues par téléphone concernant les communications maritimes sont bien correctes.

A l'avenir, je vous invite, lors de vos prochains voyages, à bien vous renseigner au bord des navires sur les tarifs en itinérance extraterritoriale. Généralement, ils sont indiqués sur la signalétique affiché au bord du navire ou au service de réception/accueil à bord.

En ce qui concerne les communications facturées depuis Malte, je vous informe que le réseau Vodafone Malte est un réseau satellitaire. Lors de vos prochains voyages en Malte, veuillez vous assurer que vous êtes bien connecté sur le réseau Go Mobile.

Compte tenu du fait que mon collègue de la Boutique ne vous a pas informé de la facturation des réseaux maritimes et du fait que l'information fournie par SMS depuis la Malte n'indiquait pas cette situation, je viens de mettre en place un avoir pour le montant de 35.98 euros.

Cette somme viendra en déduction de votre prochaine facture.

En même temps, j'ai aussi fait remonter la situation auprès de mes supérieurs afin que ces informations soient visibles sur le site.

Je vous présente mes excuses pour tout inconvénient qui pourrait résulter de cette situation et vous remercie pour votre compréhension.

Votre Conseiller de clientèle