

Contactez le support

### Email

Pour contacter le support par email, envoyez votre question à **supportv3@ovh.com**. Vous pouvez directement nous écrire via [ovh.com](http://ovh.com)

Pour avoir **une réponse rapide** :

- **Sujet**

Mettez un sujet court qui **résume votre problème** par exemple :

*Sujet : ftp refuse mon login*

*Sujet : connexion impossible sur mon site*

*Sujet : base sql effacée par erreur*

- **Texte**

**Soyez bref.** 3–4 lignes.

Il n'est pas nécessaire d'en écrire plus. Car, paradoxalement, plus un email est long, plus il sera long à traiter. Il est préférable de préciser les messages d'erreur que vous recevez (sans résumer), vos identifiants clients.

Exemples :

*J'ai les erreurs d'exécution de mon script php qui se trouve sur  
<http://monsite/test.php> l'erreur est suivante :*

*[...]*

*Pouvez-vous m'aider ?*

*J'ai lancé le transfert de mon domaine et je ne sais pas ce qu'il faut que je fasse maintenant. Pouvez-vous m'aider ?*

Informations les plus importantes :

**N'oubliez surtout pas nous indiquer (en fonction de la demande) :**

- votre nom du domaine,
- votre site,
- votre plan,
- votre login,

- votre serveur dédié,
- url du site qui ne fonctionne pas,
- si vous avez un problème de connexion, votre fournisseur d'accès et l'IP de votre connexion.

ATTENTION ! : Ne nous envoyez jamais de mot de passe !

### **N'oubliez pas les messages d'erreurs**

Si vous avez les messages d'erreurs, il faut les ajouter. **Ne les résumez pas, ne décrivez pas le phénomène.** Le message d'erreur va nous suffir. Nous connaissons nos installations et nous savons exactement les erreurs qu'elles peuvent générer. À un message d'erreur il y a une solution rapide. Si vous résumez ou décrivez le phénomène sans nous donner le message d'erreur, nous allons devoir deviner le message d'erreur et proposer une solution qui devrait résoudre le phénomène (sans en être sûr) au lieu de vous donner rapidement une solution sûre et certaine.

*Sur mon serveur dédié nom : ns3423.ovh.net lorsque je redemarre bind avec /etc/rc.d/init.d/named restart j'ai le message d'erreur suivant :*

[...]

*Pouvez-vous m'aider ?*

*Lorsque je me connecte sur mon site mondomaine.com sur l'url suivante*

*http://monsie/cgi-bin/test.cgi j'ai un message d'erreur. Pouvez-vous m'aider ?*

### **Exemples à ne pas suivre**

*J'ai un site sur lequel j'expose mes études. Beaucoup de visiteurs me laissent des messages sur mon formulaire en ligne et là il ne marche plus. Il marche ailleurs mais pas chez vous. Pourquoi ?*

Pourquoi cet email n'est pas pertinent ? Il manque :

- le nom du domaine,
- le plan,
- le login,
- l'url du formulaire.

L'email n'est pas bref (le client donne les informations inutiles pour la résolution du problème : "J'ai un site sur lequel j'expose mes études", "beaucoup des visiteurs"). Il n'y a pas de message d'erreur mais uniquement "ne marche pas". Dans l'état, il est impossible de répondre à un tel email rapidement. Nous allons renvoyer une réponse demandant toutes les informations qui nous manquent.

Il en résulte que le client va perdre du temps pour avoir la solution.

### **Les chiffres**

Nous traitons en moyenne 600–700 emails par jour. Le temps moyen de réponse : 12 heures. Le temps maximal de réponse : si le problème est mal décrit ou un problème complexe : 4–5 jours.

### **Téléphone**

Avant de téléphoner, munissez-vous de tous les éléments pouvant accélérer l'appel (numéro de bon de commande, nom de domaine, nom du serveur (si c'est un serveur dédié), NIC-Handle). Si le problème ne peut

## OVH

être résolu rapidement par téléphone, le technicien prendra les informations et vous rappellera dans les plus brefs délais.

Pour un support commercial (conseil en fonction de vos besoins, ...), composez le 08 203 203 63 (n° indigo 0.118 €/min).

Le service commercial des serveurs dédiés est accessible au 03 20 83 08 66.

Pour un support technique (besoin d'aide pour l'utilisation du manager, ...), composez le 0899 701 761 (1,349 € TTC par appel puis 0,337 € TTC la minute)

Le service technique pour les serveurs dédiés n'est pas accessible par téléphone. Si votre demande concerne un serveur dédié, merci d'utiliser le mail.

### **Fax**

N'utilisez le Fax que si votre demande de support doit être accompagné de documents (extrait Kbis, extrait du JO, inscription INPI, etc.). Sinon, il est plus rapide et pratique d'envoyer un email en utilisant les recommandations décrites ci-dessus.

Le N° de fax d'Ovh est le 03 20 20 09 58