

Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de CAPS TRÈS HAUT DÉBIT

Table des matières

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Contacts génériques | 3 |
| 1.1 | Contacts RIP FTTH | 3 |
| 1.2 | Contacts Opérateur Commercial | 3 |
| 2 | Accès aux Points de Mutualisation | 3 |
| 2.1 | Contacts RIP FTTH | 3 |
| 2.2 | Contacts Opérateur Commercial | 4 |
| 3 | Lien NRO-PM | 4 |
| 3.1 | Contacts RIP FTTH | 4 |
| 3.2 | Contacts Opérateur | 4 |
| 4 | Ligne FTTH | 4 |
| 4.1 | Contacts RIP FTTH | 4 |
| 4.2 | Contacts Opérateur Commercial | 5 |
| 5 | Maintenance | 5 |
| 5.1 | Contacts RIP FTTH | 5 |
| 5.2 | Contacts Opérateur Commercial | 6 |
| 6 | Facturation | 6 |
| 6.1 | Contacts RIP FTTH | 6 |
| 6.2 | Contacts Opérateur Commercial | 7 |

Toute personne susceptible d'être impliquée dans des échanges doit pouvoir s'exprimer en langue française.

1 Contacts génériques

1.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

| Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur d'Immeuble | |
|--|--|
| L'Opérateur d'Immeuble s'engage à communiquer à l'Opérateur au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. | |

1.2 Contacts Opérateur

| Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur | |
|--|-------------|
| Nom ou raison sociale : | |
| représenté par (nom, fonction) | |
| Adresse : | |
| Code postal : | Localité : |
| Téléphone : | Télécopie : |
| Code SIRET : | Code APE : |

| Rubrique 3 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur | |
|--|--|
| L'Opérateur s'engage à communiquer à l'Opérateur d'Immeuble au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. | |

2 Accès aux Points de Mutualisation

2.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

| Rubrique 4 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition de PM | |
|--|--|
| E-mail : | infrastructure.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet du mail : | Mutualisation des Lignes FTTH au PM |

| Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la gestion des dysfonctionnements | |
|--|--|
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV ftthsav.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet de l'e-mail : | Dysfonctionnements |

| Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour le traitement des Anomalies | |
|--|--|
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV : ftthsav.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet de l'e-mail : | Anomalies |

2.2 Contacts Opérateur

| Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition de PM |
|---|
| |

3 Lien NRO-PM

3.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

| Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition des liens NRO-PM |
|--|
| E-mail : infrastructure.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM |

3.2 Contacts Opérateur

| Rubrique 8b : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition des Liens NRO-PM |
|---|
| E-mail : |

4 Ligne FTTH

4.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

| Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH |
|--|
| E-mail : ftthvente.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet du mail : Mise à disposition d'une ligne FTTH |

Rubrique 10 : Hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble / Interlocuteur technique désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH

| <u>Départements</u> | <u>Horaires</u> <u>lundi au vendredi</u> | <u>Horaires</u> <u>samedi</u> |
|---------------------|---|----------------------------------|
| Métropole | 8h à 18h | 8h à 18h |

Note : le numéro à utiliser est communiqué à l'Opérateur simultanément à la notification de la présente annexe

Rubrique 11 : adresse de réception des Signalements des manquements et des attestations par l'Opérateur d'Immeuble

E-mail : ftthvente.caps@capstreshautdebit.fr

Objet du mail : Signalement de manquement de l'Opérateur Commercial XXX

Rubrique 12 : adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les Lignes FTTH

E-mail : arcep-sla-slg.caps@capstreshautdebit.fr

4.2 Contacts Opérateur

Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH

E-mail :

Objet du

mail :

Rubrique 14: adresse de réception des échanges liés aux signalements par l'Opérateur

E-mail :

Objet du

mail :

5 Maintenance

5.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 15 : Service Après Vente de l'Opérateur d'Immeuble pour les Lignes FTTH

Dépose de signalisation via e-SAV

| Rubrique 16 : Service Après-Vente de l'Opérateur d'Immeuble pour les Liens NRO-PM | |
|---|-----------------------------------|
| | Dépose de signalisation via e-SAV |

| Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par l'Opérateur d'Immeuble | |
|--|--|
| E-mail : | ftthsav.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet du mail : | Dommages |

| Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de reprise de Malfaçon | |
|---|--|
| E-mail : | ftthsav.caps@capstreshautdebit.fr |
| Objet du mail : | Malfaçon |

5.2 Contacts Opérateur

| Rubrique 19 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur | |
|--|--|
| E-mail : | |
| Objet du mail : | |

6 Facturation

6.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 20 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur d'Immeuble

adresse indiquée sur la facture

Rubrique 21 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur d'Immeuble

ORANGE

CSPCF - Pôle Filiales - CAPS TRÈS HAUT DÉBIT

Factures Fournisseurs

TSA 80264

76721 ROUEN CEDEX FR

invoice-a05.apsbu01@orange.com

6.2 Contacts Opérateur

Rubrique 22 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur

Rubrique 23 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur