Annexe 2 – Contacts

**Offres Accès et Collecte Activées**

Table des Matières

[1 Contacts génériques 3](#_Toc141116183)

[1.1 Contacts HAUTE-SAÔNE FIBRE 3](#_Toc141116184)

[1.2 Contacts Opérateur Commercial 3](#_Toc141116185)

[2 Service Après-Vente 3](#_Toc141116186)

[2.1 Accès FTTH 3](#_Toc141116187)

[2.2 Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services 4](#_Toc141116188)

[3 Traitement des commandes 4](#_Toc141116189)

[4 Facturation 5](#_Toc141116190)

[4.1 Contacts de HAUTE-SAÔNE FIBRE 5](#_Toc141116191)

[4.2 Contacts Opérateur Commercial 5](#_Toc141116192)

[5 Prévisions de commandes 6](#_Toc141116193)

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

# Contacts génériques

## Contacts HAUTE-SAÔNE FIBRE

|  |
| --- |
| **Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par HAUTE-SAÔNE FIBRE** |
| Après signature du Contrat, HAUTE-SAÔNE FIBRE communique à l’Opérateur les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |

## Contacts Opérateur Commercial

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rubrique 2 : Identification de l’Opérateur Commercial** | | | | |
| 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 Commercial** |
| Après signature du Contrat, l’Opérateur Commercial communique à HAUTE-SAÔNE FIBRE les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |

# Service Après-Vente

## Accès FTTH

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 4 : Service Après-Vente d’HAUTE-SAÔNE FIBRE pour les Accès FTTH si e-SAV non disponible** | |
| E-mail : | .  ftthsav.hasf@hautesaonefibre.fr |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 5: Adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes d’Accès FTTH** | |
| E-mail : | arcep-sla-slg.hasf@hautesaonefibre.fr |

## Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 6 : Guichet unique de réception des signalisations HAUTE-SAÔNE FIBRE pour les Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services - Centre Support Clients RIP uniquement si e-SAV non disponible** | |
| Téléphone : | Dépôt de la signalisation via le service correspondant « e-SAV » dans l’Espace Opérateurs, à privilégier.  Accueil signalisation 24h/24 7j/7  sì “e-SAV” non disponible: 0800 002 768 |
|  |  |

# Traitement des commandes

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 7 : Interlocuteur commercial désigné par HAUTE-SAÔNE FIBRE pour le traitement des commandes d’Accès FTTH** | |
| Mail : | ftthvente.hasf@hautesaonefibre.fr |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 8 : Guichet unique point de contact de l’Opérateur pour le traitement des commandes d’Accès FTTE** | |
| Mail : | ftteadv.hasf@hautesaonefibre.fr |
|  |  |

# Facturation

## Contacts d’HAUTE-SAÔNE FIBRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 9 : Adresse de réception des paiements HAUTE-SAÔNE FIBRE** | |
| Adresse postale : | **ORANGE CONCESSIONS**  **Trésorerie**  **6 place d'Alleray**  **75015 PARIS** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 10 : Adresse d’envoi des factures adressées à HAUTE-SAÔNE FIBRE** | |
| Adresse postale : | **HAUTE-SAÔNE FIBRE**  Factures Fournisseurs  TSA 80264  76721 ROUEN CEDEX FR  invoice-a63.hsfbu01@orange.com |
|  |  |

## Contacts Opérateur Commercial

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 11 : Adresse de réception des paiements de l’Opérateur Commercial** | |
| Adresse postale :  Mail : |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 12 : Adresse d’envoi des factures adressées à l’Opérateur Commercial** | |
| Adresse postale :  Mail : |  |
|  |  |

# Prévisions de commandes

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 13 : Prévisions de commandes** | |
| Mail : | contact.hasf@hautesaonefibre.fr |
|  |  |