



Annexe 2 – Contacts

Offres Accès et Collecte Activées

Table des Matières

| | | |
|----------|-----------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Contacts génériques..... | 3 |
| 1.1 | Contacts VAR TRÈS HAUT DÉBIT | 3 |
| 1.2 | Contacts Opérateur Commercial | 3 |
| 2 | Service Après-Vente | 3 |
| 2.1 | Accès FTTH | 3 |
| 2.2 | Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services | 4 |
| 3 | Traitement des commandes..... | 4 |
| 4 | Facturation | 5 |
| 4.1 | Contacts de VAR TRÈS HAUT DÉBIT | 5 |
| 4.2 | Contacts Opérateur Commercial | 5 |
| 5 | Prévisions de commandes..... | 5 |

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

1 Contacts génériques

1.1 Contacts VAR TRÈS HAUT DÉBIT

| |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par VAR TRÈS HAUT DÉBIT |
|---------------------------------------------------------------------------------|

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Après signature du Contrat, VAR TRÈS HAUT DÉBIT communique à l'Opérateur les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

1.2 Contacts Opérateur Commercial

| |
|--------------------------------------------------------------|
| Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur Commercial |
|--------------------------------------------------------------|

| |
|-----------------------------------------------------------|
| Nom ou raison sociale : représenté par (nom, fonction) |
|-----------------------------------------------------------|

| |
|-----------|
| Adresse : |
|-----------|

| |
|---------------|
| Code postal : |
|---------------|

| |
|-------------|
| Téléphone : |
|-------------|

| |
|--------------|
| Code SIRET : |
|--------------|

| |
|------------|
| Localité : |
|------------|

| |
|-------------|
| Télécopie : |
|-------------|

| |
|------------|
| Code APE : |
|------------|

| |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 3 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur Commercial |
|------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Après signature du Contrat, l'Opérateur Commercial communique à VAR TRÈS HAUT DÉBIT les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2 Service Après-Vente

2.1 Accès FTTH

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 4 : Service Après-Vente d'VAR TRÈS HAUT DÉBIT pour les Accès FTTH si e-SAV non disponible |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-mail : ftthsav.vthd@vartreshautdebit.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.vthd@vartreshautdebit.fr |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2.2 Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 6 : Guichet unique de réception des signalisations VAR TRÈS HAUT DÉBIT 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 si "e-SAV" non disponible: 0800 002 768 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

3 Traitement des commandes

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 7 : Interlocuteur commercial désigné par VAR TRÈS HAUT DÉBIT pour le traitement des commandes d'Accès FTTH |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mail : | ftthvente.vthd@vartreshautdebit.fr |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubrique 8 : Guichet unique point de contact de l'Opérateur pour le traitement des commandes d'Accès FTTE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Mail : | ftteadv.vthd@vartreshautdebit.fr |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|

4 Facturation

4.1 Contacts d'VAR TRÈS HAUT DÉBIT

| Rubrique 9 : Adresse de réception des paiements VAR TRÈS HAUT DÉBIT | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Adresse postale : | ORANGE CONCESSIONS Trésorerie 6 place d'Alleray 75015 PARIS |

| Rubrique 10 : Adresse d'envoi des factures adressées à VAR TRÈS HAUT DÉBIT | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresse postale : | VAR TRÈS HAUT DÉBIT Factures Fournisseurs TSA 80264 76721 ROUEN CEDEX FR invoice-a39.varbu01@orange.com |

4.2 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 : | |

5 Prévisions de commandes

| Rubrique 13 : Prévisions de commandes |
|---------------------------------------|
|---------------------------------------|

Mail :

contact.vthd@vartreshautdebit.fr