

Annexe 5 – Contacts

Accès aux Lignes FTTH de BFC FIBRE

Contenu

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

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

1 Contacts génériques

1.1 Contacts BFC FIBRE

Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par BFC FIBRE

BFC FIBRE 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 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

L'Opérateur Commercial s'engage à communiquer à BFC FIBRE 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 BFC FIBRE

Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par BFC FIBRE pour la mise à disposition de PM

E-mail : infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr

Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM

Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par BFC FIBRE pour la gestion des dysfonctionnements

E-mail : infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr

Objet du mail : Dysfonctionnements

Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par BFC FIBRE pour le traitement des anomalies

E-mail : infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr

Objet du mail : Anomalies

2.2 Contacts Opérateur Commercial

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

E-mail :

3 Lien NRO-PM

3.1 Contacts BFC FIBRE

Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par BFC FIBRE pour la mise à disposition des liens NRO-PM

E-mail : infrastructure.bfcf@bfcfibre.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 BFC FIBRE

Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par BFC FIBRE pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH

E-mail : ftthvente.bfcf@bfcfibre.fr

Objet du mail : Mise à disposition d'une ligne FTTH

Rubrique 10 : Interlocuteur commercial désigné par BFC FIBRE 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 BFC FIBRE

E-mail : ftthvente.bfcf@bfcfibre.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 commandes de Lignes FTTH »

E-mail : arcep-sla-slg.bfcf@bfcfibre.fr

4.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial 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 Commercial

E-mail :

Objet du

mail :

5 Maintenance

5.1 Contacts BFC FIBRE

Rubrique 15 : Service Après Vente de BFC FIBRE pour les Lignes FTTH

Fonction : Dépose de signalisation via e SAV

Fonction : Guichet SAV

E-mail : ftthsav.bfcf@bfcfibre.fr

Rubrique 16 : Service Après -Vente de BFC FIBRE pour les Liens NRO-PM

Fonction : Dépose de signalisation via e SAV

Fonction : Guichet SAV

E-mail : Le SAV s'effectue via e .sav et le N° guichet est le 0800 002 768

Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par BFC FIBRE	
E-mail :	ftthsav.abfcf@bfcfibre.fr
Objet du mail :	Dommages

5.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur Commercial	
E-mail :	
Objet du mail :	

6 Facturation

6.1 Contacts BFC FIBRE

Rubrique 19 : adresse de réception des paiements de BFC FIBRE

adresse indiquée sur la facture

Rubrique 20 : adresse d'envoi des factures adressées à BFC FIBRE

BFC Fibre, 7, rue Joliet, 21 000 DIJON

6.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 21 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur Commercial

Rubrique 22 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur Commercial