Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de GERS FIBRE

Orange Restricted

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

Orange Restricted

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 : **GERS FIBRE**	
représenté par (nom, fonction) **Massenez Jean Sébastien – Directeur général**	
Adresse : **47 avenue Sambre et Meuse** **32000 AUCH**	
Code postal :	Localité :
Téléphone :	Télécopie :
Code SIRET : **899 472 153 000027**	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.gers@gersfibre.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.gers@gersfibre.fr
Objet de l'e-mail :	Dysfonctionnements

Orange Restricted

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.gers@gersfibre.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.gers@gersfibre.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.gers@gersfibre.fr
Objet du mail :	Mise à disposition d'une ligne FTTH

Orange Restricted

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		
Départements	**Horaires lundi au vendredi**	**Horaires samedi**
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.gers@gersfibre.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.gers@gersfibre.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

Orange Restricted

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.gers@gersfibre.fr
Objet du mail :	Dommages

Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de reprise de Malfaçon	
E-mail :	ftthsav.gers@gersfibre.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

Orange Restricted

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

GERS FIBRE
47 avenue Sambre et Meuse
32000 AUCH

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

Orange Restricted