

Annexe 2 – contacts

Offres Accès et Collecte Activées

Contenu

1	Contacts génériques	3
1.1	Contacts BFC FIBRE	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	3
3	Traitement des commandes	4
4	Facturation.....	5
4.1	Contacts de BFC FIBRE	5
4.2	Contacts Opérateur Commercial	5
5	Prévisions de commandes.....	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

Après signature du Contrat, BFC FIBRE 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 :

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 BFC FIBRE 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 de BFC FIBRE pour les Accès FTTH si e-SAV non disponible

E-mail : ftthsav.bfcf@bfcfibre.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.bfcf@bfcfibre.fr

2.2 Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services

Rubrique 6 : Guichet unique de réception des signalisations de BFC FIBRE pour les Accès FTTE, collecte et Raccordement Multi Services - Centre Support Clients RIP uniquement si e-SAV non disponible

Téléphone : 0800 002 768

3 Traitement des commandes

Rubrique 7 : Interlocuteur commercial désigné par BFC FIBRE pour le traitement des commandes d'Accès FTTH

Mail : adv.bfcf@bfcfibre.fr

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

Mail : ftteadv.bfcf@bfcfibre.fr

4 Facturation

4.1 Contacts de BFC FIBRE

Rubrique 9 : Adresse de réception des paiements de BFC FIBRE

Adresse postale : ORANGE SA
CSPCF – Comptabilité Filiales
23, Rue Thomas Edison
33600 PESSAC

Rubrique 10 : Adresse d'envoi des factures adressées à BFC FIBRE

Adresse postale : BFC FIBRE,
7, rue Joliet, 21 000 DIJON

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 : laurent.blain@bfcfibre.fr