Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de YANA FIBRE

Contenu

[1 Contacts génériques 3](#_Toc34919360)

[1.1 Contacts YANA FIBRE 3](#_Toc34919361)

[1.2 Contacts Opérateur Commercial 3](#_Toc34919362)

[2 Accès aux Points de Mutualisation 3](#_Toc34919363)

[2.1 Contacts YANA FIBRE 3](#_Toc34919364)

[2.2 Contacts Opérateur Commercial 4](#_Toc34919365)

[3 Lien NRO-PM 4](#_Toc34919366)

[3.1 Contacts YANA FIBRE 4](#_Toc34919367)

[3.2 Contacts Opérateur 4](#_Toc34919368)

[4 Ligne FTTH 4](#_Toc34919369)

[4.1 Contacts YANA FIBRE 4](#_Toc34919370)

[4.2 Contacts Opérateur Commercial 5](#_Toc34919371)

[5 Maintenance 6](#_Toc34919372)

[5.1 Contacts YANA FIBRE 6](#_Toc34919373)

[5.2 Contacts Opérateur Commercial 6](#_Toc34919374)

[6 Facturation 6](#_Toc34919375)

[6.1 Contacts YANA FIBRE 6](#_Toc34919376)

[6.2 Contacts Opérateur Commercial 6](#_Toc34919377)

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

# Contacts génériques

## Contacts YANA FIBRE

|  |
| --- |
| **Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par YANA FIBRE** |
| YANA 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. |

## 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 YANA 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. |

# Accès aux Points de Mutualisation

## Contacts YANA FIBRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par YANA FIBRE pour la mise à disposition de PM** | |
| E-mail : | [infrastructure.yana@yanafibre.fr](mailto:infrastructure.yana@yanafibre.fr) |
| Objet du mail : | Mutualisation des Lignes FTTH au PM |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par YANA FIBRE pour la gestion des dysfonctionnements** | |
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d’indisponibilité e-SAV  [ftthsav.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthsav.yana@yanafibre.fr) |
| Objet de l’e-mail : | Dysfonctionnements |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par YANA FIBRE pour le traitement des anomalies** | |
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d’indisponibilité e-SAV :  [ftthsav.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthsav.yana@yanafibre.fr) |
| Objet de l’e-mail : | Anomalies |

## Contacts Opérateur Commercial

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l’Opérateur Commercial pour la mise à disposition de PM** | |
|  |  |

# Lien NRO-PM

## Contacts YANA FIBRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par YANA FIBRE pour la mise à disposition des liens NRO-PM** | |
| E-mail : | [infrastructure.yana@yanafibre.fr](mailto:infrastructure.yana@yanafibre.fr) |
| Objet du mail : | Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM |

## Contacts Opérateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 8b : Interlocuteur désigné par l’Opérateur pour la mise à disposition des Liens NRO-PM** | |
| E-mail : |  |

# Ligne FTTH

## Contacts YANA FIBRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par YANA FIBRE pour la mise à disposition d’une Ligne FTTH** | |
| E-mail : | [ftthvente.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthvente.yana@yanafibre.fr) |
| Objet du mail : | Mise à disposition d’une ligne FTTH |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 10 : Hotline FTTH de YANA FIBRE / Interlocuteur technique désigné par YANA FIBRE pour la mise à disposition d’une Ligne FTTH** | |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Départements** | **Horaires**  **lundi au vendredi** | **Horaires**  **samedi** | | **Guyane** | 07h30 à 17 h | 7h à 13h | |
|  |  |

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 YANA FIBRE** | |
| E-mail : | [ftthvente.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthvente.yana@yanafibre.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.yana@yanafibre.fr](mailto:arcep-sla-slg.yana@yanafibre.fr) |

## 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 : |  |

# Maintenance

## Contacts YANA FIBRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 15 : Service Après Vente de YANA FIBRE pour les Lignes FTTH** | |
| Nom : | Dépose de signalisation via e SAV |
| Fonction : |  |
| E-mail : | [ftthsav.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthsav.yana@yanafibre.fr) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 16 : Service Après -Vente de YANA FIBRE pour les Liens NRO-PM** | |
| Fonction : | Dépose de signalisation via e SAV |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par YANA FIBRE** | |
| E-mail : | [ftthsav.yana@yanafibre.fr](mailto:ftthsav.yana@yanafibre.fr) |
| Objet du mail : | Dommages |

## Contacts Opérateur Commercial

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

# Facturation

## Contacts YANA FIBRE

**Rubrique 19 : adresse de réception des paiements de YANA FIBRE**

adresse indiquée sur la facture

**Rubrique 20 : adresse d’envoi des factures adressées à YANA FIBRE**

YANA FIBRE

10 rue de l'université Cornell

97300 CAYENNE..

[invoice-a65.yanbu01@orange.com](mailto:invoice-a65.yanbu01@orange.com)

## 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**