



**Business
Services**

Mémoire Financier Lot 1



Réponse à l'Appel d'Offres
Fourniture de services et de matériels de
télécommunications
Lundi 22 octobre 2012

Votre interlocuteur commercial

Marc SEVEN Ingénieur Commercial
Téléphone : 02 96 01 16 84
marc.seven@orange.com

clause de confidentialité

Toute information contenue dans ce document strictement confidentiel est fournie à Côtes d'Armor Habitat dans le seul but de répondre à sa requête et ne peut être utilisée à d'autre fin.

Côtes d'Armor Habitat s'engage à ne pas publier ni faire connaître tout ou partie de ces informations à quelque tierce partie que ce soit, sans l'autorisation préalable de France Télécom.

copyright 2012
tous droits réservés

Sommaire

1.	BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES.....	4
1.1.	OFFRE DE RACCORDEMENT	4
1.1.1.	<i>Lignes Analogiques et Accès Numéris</i>	<i>4</i>
1.1.2.	<i>Lignes ascenseurs.....</i>	<i>11</i>
1.1.3.	<i>Abonnements temporaires</i>	<i>13</i>
1.2.	TARIFICATION DES COMMUNICATIONS	14
1.2.1.	<i>Communications non abouties</i>	<i>14</i>
1.2.2.	<i>Tarif des communications/Un tarif pour vos communications.....</i>	<i>14</i>
1.2.3.	<i>Tarification des services spéciaux.....</i>	<i>17</i>
1.2.4.	<i>Offre télésejour.....</i>	<i>19</i>
1.3.	LES OUTILS D'ANALYSE ET DE SUIVI.....	20
1.3.1.	<i>La gamme Atout Gestion.....</i>	<i>20</i>
1.3.2.	<i>La gamme Qualité Accueil.....</i>	<i>21</i>
1.4.	LE SERVICE APRÈS VENTE.....	23
1.4.1.	<i>Le Web Entreprise</i>	<i>23</i>
1.4.2.	<i>SAV.....</i>	<i>23</i>
1.4.3.	<i>Déplacement et intervention complémentaire</i>	<i>23</i>
1.5.	SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	24
1.5.1.	<i>Les Numéros Accueil</i>	<i>24</i>
1.5.2.	<i>Contact Everyone.....</i>	<i>28</i>
2.	ANNEXE 1 : FICHE TARIFAIRE BUSINESS INTERNET VOIX	32
3.	ANNEXE 2 : CATALOGUE DES PRIX	33
4.	ANNEXE 3 : FICHE TARIFAIRE « GESTION DE VOS COMPTES »	34

1. Bordereau des prix unitaires

1.1. OFFRE DE RACCORDEMENT

1.1.1. Lignes Analogiques et Accès Numéris

1.1.1.1. Lignes Analogiques

1.1.1.1.1. Mise en service

La mise en service inclut, au cas où l'installation du Client n'en possède pas, la fourniture :

- d'une (ou 2) prise(s) téléphonique(s)
 - o pour des travaux situés en dessous de 2,5 mètres de hauteur,
 - o sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, de passage de câbles dans de faux plafonds et faux planchers, de déplacement de mobilier particulièrement lourd ou encombrant,
- et de 30 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison s'il existe ou, à défaut, du point d'entrée du câble réseau dans le local du client.

La mise en service ne donne pas droit au déplacement gratuit des prises existantes.

Le déplacement d'un technicien chez le Client n'est pas inclus dans la mise en service.

La mise en service, par ligne nouvelle, individualisée ou groupée (mixte ou spécialisée) est de :

Frais de mise en service Métropole (hors déplacement du technicien)
--

45,99 € HT

Les frais de mise en service ne sont pas dus pour les lignes déjà en service auprès de France Télécom.

Frais de déplacement

En cas de déplacement, nécessaire à la mise en service, d'un agent France Télécom, l'intervention sera facturée aux coûts réels (cf. §O.93 de notre catalogue des prix).

	Prix HT
du lundi au samedi inclus de 8h à 18h	57,69 €
de 18h à 8h, dimanches et jours fériés	91,97 €

Travaux spécifiques, interventions en heures non ouvrables ou difficultés exceptionnelles

Pour plus d'information veuillez vous reporter au chapitre O90 du catalogue des prix « Prestations assurées par le personnel de France Télécom », 093 « prix du déplacement » et 096 « Prestations de SAV ».

1.1.1.1.2. Abonnement mensuel

	Abonnement Mensuel (€ HT)
Contrat Professionnel	16,20
Contrat Professionnel Présence	18,50
Contrat Pro Services	19,00

1.1.1.1.3. Changement d'abonnement téléphonique

Avant la fin de la durée minimale d'engagement (6 mois)

Nouveau contrat \ Contrat actuel	Contrat Professionnel	Contrat Professionnel Présence	Contrat Professionnel Services
Contrat Professionnel		néant	néant
Contrat Professionnel Présence	12,89		néant
Contrat Pro Services	12,89	12,89	

1.1.1.1.4. Services optionnels

Garantie de Temps de Rétablissement S1

Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4h « chrono », 24h/24, 7 j/7 : dans les 4 heures suivant le dépôt de la signalisation, quels que soient le jour de la semaine et l'heure (non disponible dans les DOM).

Abonnement Mensuel	€ HT
Contrat Professionnel	20,00
Contrat Professionnel Présence	16,00

Garantie de Temps de Rétablissement S2

Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4h « chrono », les jours et heures ouvrables, dans les 4 heures suivant le dépôt de la signalisation, pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables (non disponible dans les DOM).

Abonnement Mensuel	€ HT
Contrat Professionnel	9,00
Contrat Professionnel Présence	5,50

Services Contact

Messagerie Vocale 3103	sur demande et offert
Messagerie Vocale Enrichie	1,25€/mois
Transfert d'Appel (1)	1,25€/mois
Transfert d'Appel sur Occupation et/ou Non Réponse	0,63€/mois
Conversation à trois	sur demande et offert
Signal d'Appel (1)	1,25€/mois
Présentation du Numéro (2)	1,25€/mois
Présentation du Nom (1) (2)	1,92€/mois
Numéro Choisi (3)	304,90€

(1) inclus dans Contrat ProServices

(2) inclus dans Contrat Professionnel Présence

(3) service accessible aux titulaires d'un Contrat Professionnel Présence ou ProServices

Services Budget

Facture Détaillée	sur demande et offert
Espace Client	sur demande et offert
Sélection Permanente d'Appels Locaux	12,64€ à la mise en service
Sélection Permanente d'Appels Nationaux Limités	1,88€/mois
Sélection Permanente d'Appels Nationaux	1,88€/mois
Sélection Modulable d'Appels	Gratuit
Télécomptage	7,71€ à la mise en service + 1,26 €/mois

Service de Protection de l'Identité

Secret Appel par Appel	sur demande et offert
Secret Permanent	sur demande et offert
Liste Orange	offert
Liste Rouge	offert

1.1.1.2.Les Lignes Numéris

Frais de déplacement

En cas de déplacement, nécessaire à la mise en service, d'un agent France Télécom, l'intervention sera facturée aux coûts réels (cf. §O.93 de notre catalogue des prix).

	Prix HT
du lundi au samedi inclus de 8h à 18h	57,69 €
de 18h à 8h, dimanches et jours fériés	91,97 €

Travaux spécifiques, interventions en heures non ouvrables ou difficultés exceptionnelles

Pour plus d'information veuillez vous reporter au chapitre O90 du catalogue des prix « Prestations assurées par le personnel de France Télécom », 093 « prix du déplacement » et 096 « Prestations de SAV ».

1.1.1.2.1.Numéris Accès de Base (T0)

	Frais de mise en service	Abonnement Mensuel	SDA/N°
Numéris T0	103 € HT	37€ HT	0,91 € HT

Les frais de mise en service ne sont pas dus pour les accès déjà en service auprès de France Télécom.

LE SERVICE COMPREND :

- présentation du numéro ;
- la garantie de temps de rétablissement dans les 4 heures ouvrables qui suivent le dépôt de la signalisation pendant les jours et heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h00 à 18h00 en France métropolitaine).

pour les accès de base isolés :

- signal d'appel, qui regroupe deux services : »présentation d'appel » (possibilité de prendre connaissance des appels entrants pendant une communication), et « double appel » (pour établir un deuxième appel à partir d'un poste déjà en communication) ;
- sous-adresse, qui permet de sélectionner un terminal rnis grâce à un code numérique qui s'ajoute au numéro composé ;
- portabilité du terminal rnis ;
- secret appel par appel.

LE SERVICE COMPREND SUR DEMANDE CLIENT :

- Facture détaillée pour l'ensemble des numéros de l'installation ;
- Secret permanent pour l'ensemble des appels de l'installation ;
- Spécialisation des canaux B ;

- Inscription en catégorie professionnelle dans la base de données de l'annuaire des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom.

1.1.1.2.2. Numéris Accès Primaire (T2)

	Frais de mise en service	Abonnement Mensuel	SDA/N°
Accès Primaire – Tarification au canal B Un accès primaire comprend 25 ou 30 canaux B ou 15 canaux si accès déjà existant	640,29 € HT	17,30€ HT/ canal B	0,91 € HT

Les frais de mise en service ne sont pas dus pour les accès déjà en service auprès de France Télécom.

Un groupement peut-être constitué d'un maximum de 30 Accès Primaires.

LE SERVICE COMPREND :

- Présentation du Numéro ;
- La garantie de Temps de Rétablissement dans les 4 heures ouvrables qui suivent le dépôt de la signalisation pendant les jours et heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h00 à 18h00 en France métropolitaine).

LE SERVICE COMPREND SUR DEMANDE CLIENT :

- Spécialisation des canaux B ;
- Inscription en catégorie professionnelle dans la base de données de l'annuaire des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom.

1.1.1.2.3. Numéris : Compléments de service et services optionnels

SERVICES en € HT	Numéris Duo	Accès de base (T0)	Accès de base (T0)	Accès Primaires
	interface Numéris	isolé	groupés	
Présentation du nom	inclus sur demande			
Présentation du Numéro	inclus			
Autorappel	inclus sur demande			
Conversation à 3	inclus sur demande			
Signal d'appel	inclus			
SDA				
Accès de base et Duo, commercialisation par groupe de 5 N°	4,55 / 5N°/mois	4,55 / 5N°/mois		
Accès de base groupés et Accès Primaires, commercialisation par groupe de 10 N° pour les 100 premiers par groupe de 50 N° pour les 100 suivants par groupe de 100 N° au-delà de 200			0,91 / N° / mois	0,91 / N° / mois
Sous adresse	inclus			
SMS ou minimessages	0,07 / mini message			
Renvoi du terminal	1,25 / mois / installation			
Transfert d'appel National	inclus 0,09 / activation			
Transfert d'appel international	inclus 0,09 / activation			
Transfert d'appel sur Non réponse	0,63 / mois / installation			
Facturation détaillée	inclus sur demande			
Indication permanente de coût	2,5 / accès / mois	2,5 / accès / mois	1,25 / canal B mixte ou départ / mois	1,25 / canal B mixte ou départ / mois
Coût total de la communication	1,25 / installation / mois			
Indication de coût par appel	inclus 0,09 / activation			
Sélections Permanentes d'Appels locaux	12,64 / frais de mise en service par accès	12,64 / frais de mise en service par accès	12,64 / frais de mise en service par canal B mixte ou départ	12,64 / frais de mise en service par canal B mixte ou départ
Sélections Permanentes d'Appels nationaux	3,76 / accès / mois	3,76 / accès / mois	1,88 / canal B mixte ou départ / mois	1,88 / canal B mixte ou départ / mois

Sélections Permanentes d'Appels Mobiles	inclus sur demande			
Sélections Permanentes d'Appels Audiotel	inclus sur demande			
Option confort téléphonique (coût total de la communication + renvoi du terminal)	2,00 / accès / mois	2,00 / accès / mois	1,00 / canal B mixte ou départ / mois	1,00 / canal B mixte ou départ / mois
Secret par appel	inclus			
Secret permanent	inclus sur demande			
Liste rouge	inclus sur demande			
Garantie de temps de rétablissement option S1 en moins de 4h Chrono (qui suivent la signalisation 24h/24, 7j/7, quels que soient le jour et l'heure de signalisation)	18,00 / accès / mois	18,00 / accès / mois	18,00 / accès / mois 2 à 8 accès de base d'un groupement : 14 € HT par accès	77,00 / accès / mois de 2 à 4 accès groupés : 61 € HT / accès de 5 à 10 accès groupés : 52 € HT / accès de 11 à 30 accès groupés : 48 € HT / accès
Garantie de temps de rétablissement option S2 en moins de 4h chrono (qui suivent la signalisation pour toute signalisation déposée dans les jours et heures ouvrables de 8h à 18h du lundi au samedi)	9,00 / accès / mois	9,00 / accès / mois	9,00 / accès / mois 2 à 8 accès de base d'un groupement : 7€ HT par accès	37,00 / accès / mois de 2 à 4 accès groupés : 30 € HT / accès de 5 à 10 accès groupés : 25 € HT / accès de 11 à 30 accès groupés : 24 € HT / accès
Service de sécurisation d'accès Primaire (T2) par accès de base (T0)				137,20 / mois

1.1.2. Lignes ascenseurs

1.1.2.1. Mise en service

Le prix d'accès au réseau inclut, au cas où l'installation du Client n'en possède pas, la fourniture d'une prise téléphonique et de 30 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison s'il existe ou, à défaut, du point d'entrée du câble réseau dans le local du Client.

Le prix d'accès au réseau ne donne pas droit au déplacement gratuit des prises existantes.

Mise en service	45,99 € HT
------------------------	------------

Le déplacement d'un technicien chez le Client est nécessaire dans les trois cas suivants :

- o Absence de desserte câblée chez le Client ;
- o Ligne(s) ou prise(s) supplémentaire(s) demandée(s) par le Client ;
- o Desserte interne défectueuse chez le Client.

Pour connaître le prix de ces prestations, merci de contacter votre Conseiller Orange Business Services.

1.1.2.2. Abonnement mensuel

Comprend :

- o Forfait de communications 20 minutes
- o Sélection Permanente d'Appels Nationaux Limités
- o Liste Rouge (par défaut)

Abonnement	20,00 € HT
-------------------	------------

Tarifs en dépassement de forfait

Les titulaires de Ligne Ascenseur bénéficient automatiquement du Tarif Entreprises.

L'annexe « Tarif » du Tarif Entreprises est disponible sur le site internet d'Orange Business services à l'adresse suivante :

[HTtp://www.orange-business.com/fr/entreprise/communication/telephonie/fixe/index.jsp](http://www.orange-business.com/fr/entreprise/communication/telephonie/fixe/index.jsp)

Les appels dont la tarification est spécifique (vers les numéros spéciaux, Audiotel, etc.) suivent la tarification en vigueur d'Orange Business Services.

1.1.2.3. Changement de contrat d'abonnement

Avant la fin de la durée minimale d'abonnement

Le remplacement de Ligne Ascenseur par un autre contrat d'abonnement téléphonique avant la fin de la durée minimale d'abonnement peut donner lieu à facturation, selon le contrat auquel souscrit le Client :

Souscription à un Abonnement Principal, ou à un Contrat Professionnel	12,89€ HT
Souscription à un Contrat Professionnel Présence ou à un Contrat Professionnel Services	néant

Après la fin de la durée minimale d'abonnement

Le remplacement de Ligne Ascenseur par un autre contrat d'abonnement téléphonique analogique après la fin de la durée minimale d'abonnement ne donne pas lieu à facturation.

1.1.2.4.Services Optionnels

Garantie de Temps de Rétablissement S1

Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4h « chrono », 24h/24, 7 j/7 : dans les 4 heures suivant le dépôt de la signalisation, quels que soient le jour de la semaine et l'heure (non disponible dans les DOM).

Abonnement Mensuel	16€ HT
--------------------	--------

Garantie de Temps de Rétablissement S2

Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4h « chrono », les jours et heures ouvrables, dans les 4 heures suivant le dépôt de la signalisation, pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables (non disponible dans les DOM).

Abonnement Mensuel	5,5 € HT
--------------------	----------

1.1.3. Abonnements temporaires

Durée de l'abonnement	Inférieure ou égale à 1 mois	Supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois
Type d'accès	Analogique et Numéris	
Frais de Mise en Service	<p>Forfait Analogique (incluant Frais de Mise en Service + abonnement à l'accès réseau (Contrat Professionnel + Garantie de Temps de Rétablissement 4H S1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 150,00 € HT/ligne si livraison standard ; - si demande de livraison expresse (en moins de 48h) => majoration de 50% du prix du forfait. <p>Forfait Numéris (Frais de Mise en Service + abonnement à l'accès réseau + Garantie de Temps de Rétablissement 4H S1):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 360,00 € HT/ Accès de Base ou Duo et 1920,00 € HT/ Accès Primaire si livraison standard ; - si demande de livraison expresse (en moins de 48h uniquement jusqu'à 2 Accès de Base) => majoration de 50% du prix des FMS. 	<p>Frais de Mise en Service Analogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 120,00 EUR HT/ligne si livraison standard ; - si demande de livraison expresse (en moins de 48h) => majoration de 50% du prix des FMS. <p>Frais de Mise en Service Numéris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 310,00 € HT/Accès de Base ou Duo et 1600,00 € HT/Accès Primaire si livraison standard ; - si demande de livraison expresse (en moins de 48h uniquement jusqu'à 2 AB) => majoration de 50% du prix des FMS.
Abonnements mensuels	Abonnement inclus pour analogique (Contrat Professionnel) et Numéris. Garantie de Temps de Rétablissement 4H S1 incluse dans l'offre.	Tarif des abonnements des lignes permanentes : Contrats Professionnel ou Contrat Professionnel Présence
Communications	Tarif Général résidentiel	Tarif Entreprises.
Services optionnels	Pas de majoration de prix pour les services complémentaires souscrits	

Frais de déplacement

En cas de déplacement, nécessaire à la mise en service, d'un agent France Télécom, l'intervention sera facturée aux coûts réels (cf. §O.93 de notre catalogue des prix).

1.2. TARIFICATION DES COMMUNICATIONS

1.2.1. Communications non abouties

France Télécom ne facture jamais les communications non abouties et n'utilise pas en pré-acheminement le réseau d'autres opérateurs.

1.2.2. Tarif des communications/Un tarif pour vos communications

- Un tarif basé sur l'offre **Tarif France à la seconde**
- Une offre tarifaire **Avantage Volume** multi-sites
- Une Offre sur mesure apportant un **taux fixe de réduction** par type de destination (cf ci-dessous).

Cette offre tarifaire s'applique sur les lignes en Contrats Professionnels Présence et Numéris, en **facturation mensuelle**. Pour les autres lignes, le tarif de base associé au contrat de la ligne s'appliquera.

Catégories de communications	Prix de mise en relation	Prix minute	Taux de	Prix de mise en relation	Prix minute
	tarif de base	tarif de base	remise	remisé	remisé
	en € HT	en € HT		en € HT	en € HT
Local		0,04	65%		0.014
National		0,04	65%		0.014
DOM	0,04	0,18	0		

mobiles Orange		0,12	67%		0.0396
mobiles SFR		0,12	67%		0.0396
mobiles Bouygues		0,12	67%		0.0396
mobiles Free		0,12	67%		0.0396

Europe USA	0,07	0,09	0		
Maghreb	0,07	0,30	0		
Reste Europe	0,07	0,30	0		
Afrique	0,07	0,63	0		
Amérique Centrale	0,07	0,87	0		
Amérique du Sud	0,07	0,45	0		

Asie	0,07	0,27	0		
Asie 2	0,07	0,81	0		
Mobiles Europe USA	0,07	0,276	0		
Mobiles Maghreb	0,07	0,366	0		
Mobiles reste Europe	0,07	0,486	0		
Mobiles Afrique	0,07	0,816	0		
Mobiles Amérique Cent.	0,07	1,056	0		
Mobiles Amérique du Sud	0,07	0,636	0		
Mobiles Asie	0,07	0,456	0		
Mobiles Asie 2	0,07	0,996	0		
Mobiles DOM	0,165	0,300	0		

Les communications du Tarif France à la seconde :

- o Vers les fixes en France et les mobiles métropolitains sont facturées à la seconde dès la première seconde sans modulation horaire. Pour tout appel avec décroché, le seuil de facturation est de 0,01€HT.
- o A destination de l'international et des DOM sont facturés à la seconde après un prix de mise en relation.

Frais de mise en service : 15 € HT par compte de facturation

Les frais de mise en service pour le service optionnel Premium sont de 150 €HT.

Abonnement mensuel de 40 €HT si monosiren, 80€HT si multisiren

L'abonnement mensuel au service optionnel Premium est de 40€ HT par compte facturant avec un seuil forfaitaire de 160 €HT.

Les zones internationales

Zone	Destination
Europe proche et Amérique du Nord	Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Canada, Canaries, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.
Maghreb	Algérie, Maroc , Tunisie.
Reste Europe /reste Amérique du Nord	Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaii (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Roumanie, Saint Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Rép. Tchèque, Turquie, Ukraine.
Afrique et Océanie	Afrique du Sud (rép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafrique (Rép.), Comores, Congo, Congo (Rép.Dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice(île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.
Amérique Centrale	Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (Rép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustache, St Kits et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Américaines (îles), Vierges Britanniques (îles).
Amérique du Sud	Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela
Asie 1, Australie et Nouvelle Zélande	Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt).
Asie 2 et reste Océanie	Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bengladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.

en gras : destinations sur lesquels s'applique un complément de facturation pour les appels vers les mobiles.

Pour les autres pays, la tarification applicable est celle vers les téléphones fixes des pays concernés.

1.2.3. Tarification des services spéciaux

1.2.3.1. Acheminement des appels d'urgence

L'acheminement des appels d'urgence est gratuit (Extrait du § A51 du catalogue des prix)

Il s'agit des numéros suivants :

- ⇒ 15 : SAMU (Service d'Aide Médicale d'Urgence)
- ⇒ 17 : Police
- ⇒ 18 : Pompiers
- ⇒ 112 : Numéro d'urgence unique européen

1.2.3.2. Services de renseignements, vers N° Accueil, vers N° Audiotel

1.2.3.2.1. Appels vers les satellites

	prix minute
Elsacom, Inmarsat Phone (Mini M), Inmarsat B (voix), Inmarsat BGAN, Inmarsat M (voix), Onair, Thuraya	2,007
Ellipso, Global Networks Antarctica, Globalstar, IRIDIUM S, Maritime Communications Partner, Service de Globalstar, TESAM	2,715
IRIDIUM P	2,967
Emsat, Inmarsat A, Satellite Aircom	4,89
Inmarsat B (données), Inmarsat BGAN HSD, Inmarsat M (données)	7,5

1.2.3.2.2. Appels vers les renseignements

Une UT (Unité de Taxation) est valorisée à 0,094 €

	prix par appel	prix minute (si mise en relation)
appels vers le 118 712	1,222	0,376
appels vers le 118 711	0,658	0,282
appels vers les numéros 118 XXX (à l'exception des numéros 118712 et 118711)	le prix de l'appel est fixé par l'opérateur de service sur un nombre entier d'UT. Ce prix est répercuté par Orange Business Services	

1.2.3.2.3.Appels vers les numéros Accueil

	prix de mise en relation	prix minute
appels vers les numéros Azur® (tarif normal)	0,065	0,023
appels vers les numéros Azur® (tarif réduit)	0,065	0,012

appels vers les numéros Indigo®	durée du CT en secondes	prix du CT	prix minute après CT
- n°Indigo 0 820 20, 0 820 22	56	0,094	0,075
- n°Indigo 0 820 autres tranches	56	0,094	0,099
- n°Indigo 0 825	45	0,094	0,125

les Numéros à valeur ajoutée commençant par :

- 0810 et 0811 relèvent de la tarification des numéros Azur,
- 0821 relèvent de la tarification des numéros Indigo 0820,
- 0826 relèvent de la tarification des numéros Indigo 0825.

1.2.3.2.4.Appels vers les numéros Audiotel

Une UT (Unité de Taxation) est valorisée à 0,094 €

	tarification de l'appel
appels vers les numéros commençant par 089064 et 089070	1 UT toutes les 60 secondes
appels vers les numéros commençant par 089071	1 UT toutes les 45 secondes
appels vers les numéros courts 3608, 3639	1 UT toutes les 45 secondes
appels vers les numéros commençant par 08916, 089170 et 089189	1 UT toutes les 30 secondes
appels vers les numéros commençant par 089235, 089268 à 089270, 089295, 089370	1 UT toutes les 20 secondes
appels vers les numéros courts 3216, 3223, 3229 à 3231, 3236, 3237, 3242, 3245, 3246, 3250, 3256, 3262, 3266, 3275, 3280, 3282, 3601, 3606, 3634, 3635, 3654, 3667, 3907, 3909, 3933, 3938, 3940, 3945, 3993	1 UT toutes les 20 secondes
appels vers les numéros commençant par 089765 et 089766	0,47 €/appel
appels vers les numéros courts 3243, 3270, 3281, 3626, 3632, 3660, 3680, 3980	0,47 €/appel
appels vers le numéro commençant par 089970	1,13 €/appel puis 0,281 €/minute
appels vers les numéros courts 3201, 3202, 3206, 3207, 3209, 3255, 3264, 3269, 3277, 3294, 3600, 3630, 3663, 3669, 3911	1,13 €/appel puis 0,281 €/minute

1.2.3.2.5.Appels vers autres numéros

	durée du CT en secondes	prix du CT	prix minute après CT
monétique (tarif normal)	111	0,094	0,051
monétique (tarif réduit)	111	0,094	0,025

horloge parlante (3699)	0,282 €/appel
-------------------------	---------------

Les appels émis vers les destinations non mentionnées dans ce document sont facturés selon les tarifs généraux ou spécifiques disponibles auprès du Prestataire, et ce en fonction du service et/ou des offres tarifaires compatibles détenues par le Client.

1.2.3.3.Services Télétel

Le service télétel / minitel est fermé depuis le 30 juin 2012.

1.2.4. Offre télésejour

Télésejour garantit au titulaire de la ligne la "non facturation" des communications passées par des tiers : seuls les numéros gratuits sont autorisés.

Frais de mise en service : 12,64 € HT

Abonnement mensuel : 3,16 € HT

1.3. LES OUTILS D'ANALYSE ET DE SUIVI

1.3.1. La gamme Atout Gestion

	Frais d'accès au service € HT	Abonnement mensuel € HT	Option	€ HT
Bill View	Gratuit	Gratuit	Facturation Détaillée	Option gratuite
Infofacture EDI	60,98 € HT	30,49 € HT		
Bill Control	1 590 € HT	80 €HT jusqu'à 100 Comptes Facturants CF 100 €HT jusqu'à 1000 CF 200 €HT si plus de 1000 CF	Téléformation initiale incluse Téléformation supplémentaire 250€HT Formation sur site 1000 € HT (+ frais de mission)	
Bill Analyst Express	100 € HT	données fixes 20 € HT, données fixes et mobiles 30 € HT	Pour Custom et Premium : Téléformation initiale incluse Téléformation supplémentaire 250€HT Formation sur site 1000 € HT (+ frais de mission)	
Custom	300 € HT	données fixes 60 € HT, données fixes et mobiles 100 € HT		
Premium	400 € HT	données fixes 200 € HT, données fixes et mobiles 300 € HT		
Rapports inventaire	1 à 4 SIRET : 10 € HT 5 à 9 SIRET : 30 € HT 10 à 100 SIRET : 100 € HT plus de 100 SIRET : 300 € HT	De 1 à 4 Siret, pour tout client mono SIREN : 15 € HT Plus de 4 Siret ou pour tout client multi SIREN : 25 € HT	Format de restitution supplémentaire	8 € HT
Rapports consolidation des coûts	1 à 4 SIRET : 10 € HT 5 à 9 SIRET : 30 € HT 10 à 100 SIRET : 100 € HT plus de 100 SIRET : 300 € HT	De 1 à 4 Siret, pour tout client mono SIREN : 15 € HT Plus de 4 Siret ou pour tout client multi SIREN : 25 € HT	Formation en ligne Formation sur site (module de personnalisation)	100 € HT 300 € HT (+ déplacement)

Cout de la retransmission de taxe sur lignes analogiques :

Frais de mise en service : 7,71 €HT par ligne

Abonnement mensuel : 1,26 €HT par ligne.

1.3.2. La gamme Qualité Accueil

1.3.2.1. Les Prestations simples

Forfait en fonction du nombre de numéros SDA observés par installation	Jusqu' 50	de 51 à 100	de 101 à 300	de 301 à 500	plus de 500
Baromètre	45 €	75 €	125 €	185 €	205 €
Dimensionnement arrivée	135 €	185 €	205 €	245 €	285 €

Les tarifs des prestations simples sont calculés par semaine calendaire (soit du lundi au dimanche). Pour une prestation à cheval sur 2 semaines, par exemple du jeudi au jeudi, 2 semaines seront facturées.

La tarification du Baromètre et du Dimensionnement arrivée est fonction du nombre de numéros SDA observés par installation. Une installation correspond à un NDI, Numéro de Désignation de l'installation du Client sur une technologie (analogique, IP, ou Numéris).

Pour les installations analogiques : le nombre de numéros SDA équivaut au nombre de lignes observées.

1.3.2.2. Les Prestations détaillées

Les tarifs du Dimensionnement départ + arrivée et des Diagnostics Quantitatifs sont calculés par semaine calendaire (soit du lundi au dimanche). Pour une prestation à cheval sur 2 semaines, par exemple du jeudi au jeudi, 2 semaines seront facturées.

La tarification des Diagnostics Quantitatifs est fonction du nombre de numéros SDA observés par installation. Une installation correspond à un NDI, Numéro de Désignation de l'installation du Client sur une technologie (analogique, IP, ou Numéris).

Pour les installations analogiques : le nombre de numéros SDA équivaut au nombre de lignes observées

1.3.2.2.1. Le Dimensionnement Départ + Arrivée

Forfait par installation observée	300 €
--	-------

1.3.2.2.2. Les Diagnostics Quantitatifs

Forfait en fonction du nombre de numéros SDA observés par installation	Jusqu'à 50	de 51 à 100	plus de 100
Diagnostic Quantitatif Global	150 €	300 €	550 €
Diagnostic Quantitatif Détaillé	300 €	600 €	1200 €

1.3.2.2.3. Les Diagnostics Qualitatifs

Les Diagnostics Qualitatifs sont facturés à l'appel.

Prix par appel mystère (20 appels minimum)	Métropole	Départements et Collectivités Territoriales d'Outre Mer
Français, Anglais	18,29 €	18,29 € + prix des communications
Europe (Allemand, Espagnol, Italien)	26,67 €	26,67 € + prix des communications
Autres langues	sur devis	

1.3.2.2.4. Remises au Volume

Taux de remise	De 5 à 10 prestations	De 11 à 50 prestations	De 51 à 100 prestations	De 101 à 200 prestations	Plus de 200 prestations
Baromètres ou Dimensionnement arrivée	néant	néant	15%	25%	30%
Diagnostics Quantitatifs ou Dimensionnement départ + arrivée	10%	15%	20%	25%	30%

1.4. LE SERVICE APRÈS VENTE

1.4.1. Le Web Entreprise

France Télécom vous propose de profiter des **avantages du Web Entreprises** qui s'inscrit comme étant une solution personnalisée à vos besoins. Ce service est entièrement **gratuit**.

1.4.2. SAV

Vous disposez d'un SAV dédié aux entreprises et aux collectivités locales, sans frais d'abonnement.

L'accueil des signalisations, **appel gratuit**, au « 10 17 » Accueil Service Entreprises, ou au **Centre Support Client au 0800 13 65 65** pour les produits Numéris Accès Primaires.

1.4.3. Déplacement et intervention complémentaire

Déplacement du personnel France Télécom :

	Prix HT
du lundi au samedi inclus de 8h à 18h	57,69 €
de 18h à 8h, dimanches et jours fériés	91,97 €

Facturation des interventions du personnel de France Télécom :

Catalogue des prix &O96

Prestations soumises à des réserves de faisabilité de France Télécom :

- o Localisation de défaut sur desserte privative ou sur l'équipement du client ;
- o Localisation et réparation de défaut mineur sur desserte privative ou équipement client, au-delà du point de terminaison ;
- o Analyse de défaut à l'interface entre les équipements du client et les équipements de France Télécom ;
- o Qualification complémentaire de bout en bout sur Liaisons Louées, avec déplacement sur le site client ;
- o Assistance Technique sur site ;
- o Diagnostic de panne hors périodes prévues aux contrats du client, Conditions générales et conditions spécifiques de rétablissement ;
- o Intervention SAV hors périodes prévues aux contrats du client (conditions générales et conditions spécifiques de rétablissement) et après diagnostic.

1.5. SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

1.5.1. Les Numéros Accueil

Les prix indiqués sont en euros hors taxes.

1.5.1.1. Mise en service

Forfait par N°Vert®, Azur® ou Indigo®	90
Programme d'acheminement de secours (par N°Accueil)	90

1.5.1.2. Bouquets de services

Bouquets de services	Fonctionnalités	Prix mensuel*
Starter	Accès au numéro - Un numéro de réception intégré - Groupement de n° de réception - Acheminement secondaire - Limiteur - Accès Universel du Web Administrateur - Parution dans l'Annuaire	30
Routage	Fonctionnalités du Bouquet Starter auxquelles s'ajoutent : Un numéro de réception - Carte des secteurs appelants - Option Planning	64
Gestion	Fonctionnalités du Bouquet Routage auxquelles s'ajoutent : Observations Générales - Gestion des acheminements	74
Sécurité	Fonctionnalités du Bouquet Gestion auxquelles s'ajoutent : SAV 24h/24 - Programme d'acheminement de secours	143

1.5.1.3. Choix du numéro

L'attribution aléatoire du numéro est incluse dans le bouquet.
Vous pouvez choisir votre Numéro Vert®, Azur® ou Indigo®.

	Caractéristiques des numéros	Exemples	prix mensuel
Numéro rare	Les 4, 6 ou 8 derniers chiffres sont identiques ou consécutifs Les 6 derniers chiffres sont 3 couples identiques ou 2 triplets exceptionnels	0 800 01 23 45 0 800 06 54 32 0 810 34 34 34 0 820 789 789	100
Numéro remarquable	Les 6 derniers chiffres sont 3 couples représentant 3 nombres consécutifs ou dont les dizaines sont des chiffres consécutifs et les unités identiques Les 4 derniers chiffres sont 2 couples de chiffres différents, ou 2 couples consécutifs ou 2 couples symétriques	0 800 12 13 14 0 825 01 11 21 0 820 20 17 71	50
Numéro choisi	Numéro dont un chiffre au moins est choisi et dont la composition n'est pas définie précédemment		23

Ces exemples de combinaisons ne sont pas limitatifs ; consulter votre interlocuteur habituel pour connaître la situation de votre numéro.
Lorsqu'un numéro obéit à plusieurs critères, c'est le prix du critère supérieur qui s'applique.

1.5.1.4.Services complémentaires

Prix mensuel *

Accès interdit depuis les cabines (N°Vert exclusivement)	12
Acheminement secondaire	inclus
Carte des secteurs appelants	15
Code confidentiel	12
Groupement de Numéros de Réception	inclus
Liste de numéros autorisés	12
Liste noire	15
Option Planning Renvoi sur numéro de réception	11
Option Planning Renvoi sur message	23
Programme d'acheminement de secours	30
SAV Intervention 24h/24	45

1.5.1.5.Web Administrateur

Prix mensuel*

Accès Universel	inclus
Observations Générales	15
Observations Analytiques	80
Observations Immédiates	80
Observations Fidélité	15
Gestion des acheminements	12
Alerte Confiance	15
Alerte Vigilance	35
Délégation	15

1.5.1.6.Numéro de réception

Prix mensuel*

Les numéros de réception sont comptés par couple numéro d'appel / numéro de réception, quel que soit leur usage y compris en sortie du Guide Vocal®.

Par numéro de réception	12
Forfait de 10 numéros de réception (une seule souscription possible)	30

1.5.1.7.Service de reroutage

Prix par appel efficace

moins de 10 000 appels par mois	0.038
de 10 000 à moins de 100 000 appels par mois	0.030
de 100 000 à moins de 500 000 appels par mois	0.026
au moins 500 000 appels par mois	0.018
Communication intersites (tarification à la seconde, exprimée en minute)	0.035

1.5.1.8. Annonce Tarifaire Personnalisée Interruptible

Forfaits mensuels d'usage du service

Jusqu'à 10 000 appels par mois	30
De 10 001 à 30 000 appels par mois	75
De 30 001 à 100 000 appels par mois	220
De 100 001 à 300 000 appels par mois	550
De 300 001 à 600 000 appels par mois	990
Au-delà de 600 000 appels par mois	1560

Le forfait est déterminé par le cumul de tous les appels reçus sur les numéros Accueil et Audiotel sur lesquels le service optionnel « Annonce Tarifaire Personnalisée » interruptible est activé et appartenant au Client titulaire des différents contrats (même compte client) ou appartenant à des Clients titulaires faisant partis du même Groupe

Tous les appels du mois en cours sont pris en compte dans le forfait (pas de prorata).

Le retrait ou la suspension de ce service optionnel sera facturée au coût d'une modification.

1.5.1.9. Modification

Prix par modification d'un paramètre	13
Annonce Tarifaire Personnalisée non interruptible	64

* tout mois commencé est facturé

1.5.1.10. Tarif des communications reçues sur des numéros de réception fixes ou IP de métropole

1.5.1.10.1. Numéro Vert

prix par minute de communication € HT	Communications régionales				Communications nationales			
	Crédit Temps	Minimum de Perception	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses	Crédit Temps	Minimum de Perception	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses
N°Vert	40 sec	0,069	0,065	0,045	30 sec	0,069	0,077	0,054
N°Vert tarif unique ¹	30 sec	0,069	0,073	0,051	30 sec	0,069	0,073	0,051

Tarification à la seconde, au-delà du crédit temps. Tarif heures creuses de 22h à 7h.

Communications d'origine internationale :

- tarif unique de 0,055 € HT par minute de communication dès la première seconde
- tarif sans modulation horaire

¹ Si l'un des Numéros de Réception commence par 0 87x ou 09, il est en IP : le tarif n°Vert unique s'applique sur tous les Numéros de Réception. Il n'y a pas de différenciation régionale.

1.5.1.10.2. Numéro Azur

prix par minute de communication €HT	Communications régionales		Communications nationales	
	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses
N°Azur	0,039	0,027	0,051	0,037
N°Azur - tarif unique ²	0,047	0,034	0,047	0,034

Tarification à la seconde. La facturation commence dès la première seconde. Tarif heures creuses de 22h à 7h.

Communications d'origine internationale :

- tarif unique de 0,055 € HT par minute de communication dès la première seconde
- tarif sans modulation horaire

1.5.1.10.3. Numéro Indigo

Sur le territoire métropolitain, les communications d'origine nationale ou régionale ne font l'objet d'aucune facturation pour le titulaire du Numéro Indigo.

Communications d'origine internationale :

- tarif unique de 0,055 € HT par minute de communication dès la première seconde
- tarif sans modulation horaire.

1.5.2. Contact Everyone

Les prix indiqués sont en euros hors taxes.

1.5.2.1.Prestation principale

1.5.2.1.1.Mise en service

sms, vocal, e-mail, fax*	180 €/Média
--------------------------	-------------

* valable pour toutes les formules décrites ci-après

1.5.2.1.2.Service Contact Everyone

Quatre formules au choix exclusives les unes des autres

formule 1 : Abonnement mensuel (2)	
Abonnement mensuel du 1 ^{er} média (parmi sms, vocal, e-mail, fax)	45 €
Abonnement mensuel par média supplémentaire (parmi sms, vocal, e-mail, fax)	20 €

(2) Consommations en sus aux tarifs mentionnés aux paragraphes 1.3 et 3

OU

formule 2 : Forfait mensuel sms

> **abonnement mensuel** incluant un volume pré-défini de sms métropole et l'abonnement au média sms.
sms hors métropole facturés en sus (hors forfait)

forfait mensuel	nombre de sms métropole inclus	tarif unitaire des sms hors forfait
75 €	500	0,10 €
105 €	1 000	0,10 €
220 €	2 500	0,10 €
395 €	5 000	0,10 €
750 €	10 000	0,10 €
1450 €	20 000	0,10 €

> options	
> abonnement mensuel option « optima » application du forfait le plus intéressant selon le volume de sms mensuels. l'option s'applique, au moment de sa souscription, sur la base du forfait de 75€	10 €
> abonnement mensuel option « report » report automatique sur le mois suivant, des sms inclus dans le forfait et non consommés dans le mois écoulé	5 €
> média supplémentaire (parmi vocal, e-mail, fax)	
> abonnement mensuel (par média)	20 €

OU

formule 3 : Facturation des Diffuseurs (3)	
Abonnement mensuel du 1 ^{er} média (parmi sms, vocal, e-mail, fax)	45 €
Abonnement mensuel par média supplémentaire (parmi sms, vocal, e-mail, fax)	20 €
Diffuseur facturable :	
> mise en service (par Diffuseur facturable)	40 €
> abonnement mensuel (par Diffuseur facturable)	10 €

(3) L'abonnement aux médias et aux options est à la charge du Titulaire du compte Contact Everyone.

La mise en service et l'abonnement de chaque Diffuseur facturable peuvent être facturés de façon exclusive :

- soit en totalité au titulaire du compte Contact Everyone
- soit à chaque Diffuseur facturable.

Chaque Diffuseur facturable prend en charge sa consommation et le Titulaire du compte, toutes les autres communications.

:

OU

formule 4 : Forfait annuel de communications (3)	3 000€
---	--------

(3) Le forfait annuel s'applique uniquement à l'ensemble des communications. L'abonnement aux médias est offert.

Il est réglé à la mise en service puis à la date d'anniversaire du contrat.

En cas de dépassement du forfait de communications dans l'année, les communications sont payées en sus.

1.5.2.1.3.Communications

1.3 service de communications

Services de communication Métropole

émission d'un sms (prix unitaire)	0,08 €
émission d'un message vocal (prix à la minute)	
> vers un téléphone fixe décompté à la seconde	0,07 €
> vers un téléphone mobile, 1 ^{ère} minute indivisible	0,20 €
émission d'un e-mail	0,02 €
émission d'un fax (prix par page)	0,07 €
mise en relation vocale (prix à la minute décompté à la seconde)	0,07 €
traitement sms entrant (prix unitaire)	0,013 €

Services de communication DOM et international

Zone tarifaire (détail des zones tarifaires en annexe)	sms (prix par sms)	message vocal sur fixe (prix par minute, décompté à la seconde)	message vocal sur mobile (prix par minute, décompté à la seconde)	fax (prix par page)
Orange Caraïbes	0,11 €	0,24 €	0,338 €	0,209 €
Orange Réunion	0,135 €	0,24 €	0,338 €	0,209 €
SRR Réunion	0,135 €	0,24 €	0,338 €	0,209 €
Autres opérateurs DOM et Saint Pierre et Miquelon	0,33 €	0,24 €	0,338 €	0,209 €
Mayotte	0,11 €	0,46 €	0,338 €	0,209 €
Europe proche/Amérique du Nord	0,10 €	0,14 €	0,326 €	0,129 €
Reste Europe/Amérique du Nord	0,087€	0,35 €	0,536 €	0,37 €
Maghreb	0,087€	0,35 €	0,416 €	0,277 €
Afrique/Océanie	0,087€	0,68 €	0,866 €	0,614 €
Amérique Centrale	0,087€	0,89 €	1,076 €	0,818 €
Amérique du Sud	0,087€	0,50 €	0,686 €	0,625 €
Asie 1/Australie	0,087€	0,32 €	0,506 €	0,386 €
Asie 2/ Océanie	0,087€	0,83 €	1,016 €	0,818 €

1.5.2.2.Services optionnels

1.5.2.2.1.Services sur abonnement mensuel

Garantie Temps de Rétablissement 4 H – Interruption Maximale de Service 13 H	60 €
intervention SAV 24h/24	150 €
gestion des réponses sms	20 €

1.5.2.2.2.Prestations à l'acte

formation à l'utilisation du service, d'une journée sur site	1 200 €
formation à l'utilisation du service, de 3 heures à distance	495 €
mise en service du formulaire web d'inscription en ligne	500 €
modification du formulaire web d'inscription en ligne	100 €
mise en service interface groupe	100 €
mise au format du fichier client (forfait par fichier)	60 €
import de listes de destinataires (forfait par fichier importé)	60 €
diffusion d'une campagne pour le compte du Client	60 €
changement de formule tarifaire	100 €
mise en service de l'API	500 €
accès à l'API (abonnement mensuel)	50 €
support à l'intégration (forfait de 7 heures)	1 000 €

mise en service du site web mobile	75 €
accès au site web mobile (abonnement mensuel)	100 €
conversion de vidéos (forfait par vidéo)	150 €
formation au site web mobile, 2 heures à distance	300 €

1.5.2.2.3. Prestations sur devis

- > script vocal personnalisé
- > fourniture de l'annuaire des abonnés au téléphone fixe de France Télécom
- > mise à jour de l'annuaire des abonnés au téléphone fixe de France Télécom
- > gestion des « SMS + »
- > personnalisation du numéro émetteur de sms (à destination d'opérateurs métropolitains)

1.5.2.2.4. Remise au volume sur la consommation en Métropole

remise à seuil atteint en **France métropolitaine** pour toute formule hors « Forfait mensuel sms ».

sms envoyés montant en euros	réduction sur consommation mensuelle
de 1 000 à 4 999€	5 %
de 5 000 à 9 999€	10 %
de 10 000 à 24 999€	14 %
de 25 000 à 49 999€	18 %
à partir de 50 000€	21 %

e-mails envoyés montant en euros	réduction sur consommation mensuelle
de 1 000 à 4 999€	5 %
de 5 000 à 9 999€	10 %
de 10 000 à 24 999€	14 %
de 25 000 à 49 999€	18 %
à partir de 50 000€	21 %

messages vocaux (sur fixes et mobiles, mises en relation vocale) montant en euros	réduction sur consommation mensuelle
de 1 000 à 4 999€	5 %
de 5 000 à 9 999€	10 %
de 10 000 à 24 999€	14 %
de 25 000 à 49 999€	18 %
à partir de 50 000€	21 %

fax envoyés montant en euros	réduction sur consommation mensuelle
de 1 000 à 4 999€	4 %
de 5 000 à 9 999€	8 %
de 10 000 à 24 999€	12 %
de 25 000 à 49 999€	15 %
à partir de 50 000€	18 %

2. Annexe 1 : Fiche tarifaire Business Internet Voix

Document fiche tarifaire joint en annexe .

3. ANNEXE 2 : catalogue des prix

Le bordereau des prix ne comporte que les prix des principales prestations mentionnées dans notre réponse.

Pour les autres tarifs et pour le cas où vous souhaiteriez mettre en œuvre une solution comportant des prestations non prévues vous devez vous reporter au catalogue des prix de France Télécom qui est consultable librement dans les agences commerciales de France Télécom et sur Internet, à l'adresse :

www.lesprix.francetelecom.com/catalogue/catalogue.nsf/WPAccueilParticulier?OpenPage

Le catalogue des prix de France Télécom est réputé faisant partie intégrante de notre réponse.

L'index de niveau 1 de ce catalogue est présenté dans le tableau ci-dessous :

INDEX	CATALOGUE NATIONAL
A	TELEPHONE DE BASE
B	PRESTATIONS OPTIONNELLES DU TELEPHONE
C	SERVICES PARTICULIERS
D	SERVICE NUMERIS
E	LOCATION D'EQUIPEMENTS TERMINAUX
F	VENTE D'EQUIPEMENTS TERMINAUX
G	ENTRETIEN D'EQUIPEMENTS TERMINAUX
H	SERVICE TELEX
I	LIAISONS LOUEES ANALOGIQUES
J	LIAISONS LOUEES NUMERIQUES
K	PRIX DES SERVICES NUMEROS MOBILES NOTAMMENT PAR SATELLITE
L	AUTRES SERVICES
M	OFFRES SPECIFIQUES
O	PRESTATIONS DIRECTES
R	TARIFS DES COMMUNICATIONS VERS LES SERVICES SPECIAUX
S	OFFRES A D'AUTRES OPERATEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES
T	QUALITE DU SERVICE UNIVERSEL
U	PRESTATIONS DE SERVICE
V	OFFRES ORANGE

INDEX	CATALOGUE INTERNATIONAL
1	TELEPHONE INTERNATIONAL
3	FRANCE DIRECT
4	MA LIGNE FIXE ETENDUE ET SERVICE DE TELEPHONE PREPAYE (INTERNATIONAL)
6	TELEX INTERNATIONAL
7	TELEGRAMMES DEPOSES POUR L'ETRANGER ET LES TOM
8	NOEUD DE TRANSIT INTERNATIONAL

4. ANNEXE 3 : fiche tarifaire « Gestion de vos comptes »

La « Gestion de Vos Comptes » regroupe un ensemble de prestations pour répondre aux demandes administratives et comptables adressées à Orange Business Services.

Prix en €HT

1. duplicata facture pour les entreprises

Les services web d'Orange Business Services (services gratuits, accessibles via le portail Orange Business Services) permettent de télécharger les factures et d'imprimer les duplicata

envoi d'un duplicata : 10 €

2. changement administratif pour les entreprises

Toute demande de modification administrative liée à la vie de l'Entreprise : transformation juridique (changement d'intitulé, fusion, absorption...) sans arrêté de compte demandé par le client

tranches	N = nombre d'accès ou équivalent ligne	prix borne haute de la tranche
1 à 19	$N \times 13 \text{ €}$	247 €
20 à 49	$247 + [12 \text{ €} \times (N - 20)]$	595 €
50 à 99	$595 + [11 \text{ €} \times (N - 50)]$	1 134 €
100 à 199	$1 134 + [10 \text{ €} \times (N - 100)]$	2 124 €
200 à 499	$2 124 + [9 \text{ €} \times (N - 200)]$	4 815 €
500 à 999	$4 815 + [8 \text{ €} \times (N - 500)]$	8 807 €
1000 à 1999	$8 807 + [7 \text{ €} \times (N - 1000)]$	15 800 €

Si N = 2000 et plus, ou dans le cas d'unités d'œuvres différentes de l'accès : Offre Sur Mesure

3. changement titulaire pour les entreprises

Toute demande de modification administrative liée à la vie de l'Entreprise :

- reprise de contrat avec arrêté de compte demandé par le client,
- reprise d'équipement...

tranches	N = nombre d'accès ou équivalent ligne	prix borne haute de la tranche
1 à 19	$N \times 55 \text{ €}$	1 045 €
20 à 49	$1\,045 + [40 \text{ €} \times (N - 20)]$	2 205 €
50 à 99	$2\,205 + [25 \text{ €} \times (N - 50)]$	3 430 €
100 à 199	$3\,430 + [20 \text{ €} \times (N - 100)]$	5 410 €
200 à 499	$5\,410 + [15 \text{ €} \times (N - 200)]$	9 895 €
500 à 999	$9\,895 + [13 \text{ €} \times (N - 500)]$	16 382 €
1000 à 1999	$16\,382 + [10 \text{ €} \times (N - 1000)]$	26 372 €

Si N = 2000 et plus, ou dans le cas d'unités d'œuvres différentes de l'accès : Offre Sur Mesure

4. état de parcs pour les entreprises

Recensement de tous les produits et services facturés sur un périmètre déterminé par le client
(ex : pour un SIREN, pour un site,...)

- état de parc des produits et services (hors mobiles et offres internationales) :

tarification au temps passé avec un minimum de perception de 180 €
taux horaire en heures ouvrables du catalogue des prix (article O9020)

- recensement technique téléphonie fixe (autorisation écrite et ponctuelle du client) :

minimum de perception : 180 €

prestation de recensement technique : prix unitaire par site									
partie fixe par site	20 €								
recensement sur une salle d'équipements	100 €								
nombre d'amorces par site	1	2	4	6	8	10	12	14	16
partie variable : supplément selon le nombre d'amorces	*	*	67 €	97 €	125 €	150 €	173 €	193 €	211 €

* pour les deux premières tranches : minimum de perception

pour toute demande de recensement de plus de 100 sites, la partie fixe du prix est plafonnée à 2 000 €

5. situation de comptes pour les entreprises

Etat des comptes du client à une date déterminée en précisant le solde des écritures enregistrées dans le ou les compte(s).

tarification au temps passé avec un minimum de perception de 90 €
taux horaire en heures ouvrables du catalogue des prix (article O9020)