



FAQ

futur[•] direct standard

Ce document vous présente les différentes étapes de mise en service de Futur Direct standard

Tous droits réservés. Ce document ne peut être reproduit, transmis sous quelque forme que ce soit ou stocké, sans la permission expresse de ses auteurs.

Sommaire

1. LE SERVICE VOIX	3
1.1. LE SERVICE	3
1.1.1. Le principe	3
1.1.2. Les accès compatibles/incompatibles avec l'Option Abonnement Téléphonique	3
1.2. LE RACCORDEMENT	4
1.2.1 Quels accès peuvent bénéficier de l'Option Abonnement Téléphonique?	4
1.2.2 Quelles sont les incompatibilités avec l'Option Abonnement Téléphonique?	4
1.2.3 La revente de l'abonnement et le dégroupage, est-ce compatible ?	4
1.2.4 Comment identifier les groupements analogiques ?	5
1.2.5 Comment identifier un accès primaire (T2) ?	5
1.2.6 Comment identifier un groupement d'accès de base (Numéris) ?	6
1.2.7 Comment identifier un accès « Numeris Duo » ?	6
1.2.8 Comment identifier un accès « Numeris Commerce » ?	7
1.2.9 Comment identifier le NDI d'un site client ?	7
1.2.10 Comment identifier un canal D actif (sur un accès de base) chez France Telecom ?	7
1.2.11 Comment identifier le protocole « Euro Numeris + » ?	7
1.3. QUI RESILIE LE CONTRAT TELEPHONIQUE EXISTANT? LES OPTIONS ?	8
1.3.1 Mon client doit-il résilier son/ses contrats avec France Telecom?	8
1.4.1 Les incompatibilités d'usage concernant les accès analogiques	11
1.4.2. Pour la reprise des lignes équipées de TPE (terminaux de paiement Carte Bleue)	11
1.4.3 Mon client a des lignes analogiques sur lesquelles il appelle des 0800 pour faire de la monétique ? Ce service est-il supporté si la ligne est activée en Futur Direct Standard. Avec reprise de l'abonnement ?	11
1.5. QU'EST CE QUI CHANGE AVEC LA PRESELECTION (AVEC REPRISE DE L'ABONNEMENT) ?	11
1.5.1 Le client ne peut plus choisir son opérateur « appel par appel »	12
1.5.2 Le client ayant souscrit FuturDirect Standard avec reprise d'abonnement, ne peut plus partir à la concurrence directement	12
1.5.3 Futur assure le service après-vente d'un accès Futur Direct Standard avec reprise de l'abonnement	12
1.5.4 Le client ne peut pas faire évoluer son installation chez Futur. Il doit repasser par France Telecom	12
1.5.7 Le client ne peut plus joindre le 1015 ou le 1014. Comment fait-il ?	13
QU'EST CE QUI NE CHANGE PAS AVEC LA PRESELECTION (AVEC REPRISE DE L'ABONNEMENT) ?	13
1.5.8 Le client garde son numéro de téléphone actuel	13
1.6. LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE	14
1.7. LA SOUSCRIPTION POUR LES CLIENTS EXISTANTS % FUTUR	14
1.8. LA RESILIATION POUR LES CLIENTS	14
2. LES SERVICES OPTIONNELS	15
LES SERVICES OPTIONNELS SONT DECRITS DANS LE MANUEL D'UTILISATION DES SERVICES OPTIONNELS FUTUR DIRECT STANDARD DISPONIBLE SUR L'EXTRANET MIS A DISPOSITION DE VOS PARTENAIRES.	15
2.1. QUELLES SONT LES FONCTIONNALITES ASSUREES POUR LES LIGNES EN ACCES DE BASE ?	15
2.2. QUELLES SONT LES FONCTIONNALITES ASSUREES POUR LES LIGNES ANALOGIQUES	17
2.3. COMMENT FONCTIONNENT LES DIFFERENTES FONCTIONNALITES ? QUEL DELAI DE MISE EN SERVICE?	18
3. LA FACTURATION DE L'OFFRE	19
3.1. COMBIEN COUTE L'OFFRE ?	19
3.2. COMMENT SONT FACTURES LES APPELS ET LES ABONNEMENTS ?	19
3.3. COMBIEN COUTE L'ABONNEMENT ANALOGIQUE ?	19
3.4. COMBIEN COUTE L'ABONNEMENT NUMERIS EN ACCES DE BASE ?	20
LES TARIFS DE L'ABONNEMENT DE L'ACCES DE BASE DE FUTURDIRECT STANDARD N'AUGMENTENT PAS. ILS SONT A 33,60€HT/ACCES4. INSCRIPTION ET PARUTION DANS LA BASE DE DONNEES DES ABONNES AU TELEPHONE FIXE (ANNUAIRES UNIVERSELS).	20
4. INSCRIPTION ET PARUTION DANS LA BASE DE DONNEES DES ABONNES AU TELEPHONE FIXE (ANNUAIRES UNIVERSELS)	21
4-1. LE PRINCIPE	21
4.2. LES SOLUTIONS DISPONIBLES	21
4.3. LA REPRISE D'UNE INSCRIPTION EXISTANTE	21

1. Le service Voix

1.1. LE SERVICE

1.1.1. Le principe

En souscrivant à au service Futur Direct Standard, avec l'Option Abonnement Téléphonique le client bénéficie de la reprise de ses abonnements téléphoniques par Futur. Il accepte donc sous réserve de compatibilité d'avoir ses accès gérés par Futur (abonnements et communications) et de bénéficier d'un interlocuteur unique. Il est engagé sur 24 mois.

1.1.2. Les accès compatibles/incompatibles avec l'Option Abonnement Téléphonique

A- Les accès en présélection AVEC l'Option Abonnement Téléphonique

La revente de l'abonnement téléphonique est la revente en gros de l'abonnement Orange Business Services (France Telecom). Elle consiste à raccorder les accès d'une entreprise au réseau commuté d'Orange Business Services (mode de type présélection) tout en ayant comme unique interlocuteur Futur. Ce dernier lui facture ses appels sortants, ses abonnements téléphoniques et ses appels vers les numéros spéciaux et numéros courts. La revente de l'abonnement permet donc au client de ne recevoir qu'une seule facture pour ses abonnements et l'ensemble de ses communications. Ce service est exclusivement disponible en France métropolitaine.

b- Les accès en présélection SANS reprise de l'abonnement

La présélection consiste à raccorder l'accès d'une entreprise au réseau commuté d'Orange Business Services. Les abonnements et les appels vers les numéros spéciaux et numéros courts restent gérés par Orange Business Services (France Telecom) alors que les appels sortants sont gérés par Futur.

La présélection (sans reprise de l'abonnement) est appliquée dans 2 cas :

- 1- si l'accès est incompatible avec l'Option Abonnement Téléphonique ou
- 2- si l'abonné la refuse (abonnement 12 mois)

1.2. LE RACCORDEMENT

1.2.1 Quels accès peuvent bénéficier de l'Option Abonnement Téléphonique?

- Les lignes analogiques isolées existantes
- Les accès de base isolés ou groupés (T0) existants

1.2.2 Quelles sont les incompatibilités avec l'Option Abonnement Téléphonique?

- ▶ Les accès en présélection avec la reprise de l'abonnement téléphonique, client chez un opérateur autre que France Telecom/Orange, en particulier 9 Cegetel/SFR
- ▶ Les accès en dégroupage total
- ▶ Les groupements d'accès analogiques ou d'un LR Alpha Numérique (groupement d'appel)
- ▶ Les accès primaires isolés ou groupés (T2) existants
- ▶ Les groupements d'accès de base supérieurs à 8 T0 (rares, soumis à une dérogation France Telecom)
- ▶ Les accès en cours de création, de résiliation, de dé numérotation / renumérotation ou de déménagement
- ▶ Les sites bénéficiant des offres « Numeris Duo » (1 SO et 2 POTS) et « Numeris Itoo »
- ▶ Les accès de base (T0) comportant un canal D actif de France Telecom (exemple : Numéris Commerce, Numéris Télésurveillance)
- ▶ Les accès de base (T0) comportant un canal D actif avec le protocole X25
- ▶ (Cas rares dans le cadre de l'usage de TPE pour les transactions financières)
- ▶ Les accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à FT)
- ▶ Les accès temporaires
- ▶ Les cabines, les publiphones
- ▶ Les accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement

Ces accès ne font pas partie du périmètre de l'offre et doivent donc rester en présélection pure, en Futur Direct Standard sans reprise d'abonnement (sauf cabines et publiphones non compatibles en présélection).

1.2.3 La revente de l'abonnement et le dégroupage, est-ce compatible ?

2 cas :

- ▶ **Ligne en dégroupage partiel : OK**
Il est possible de proposer la reprise de l'abonnement sur une ligne analogique en dégroupage partiel : le client continue dans ce cas à recevoir une facture de son opérateur internet et il reçoit une autre facture pour son abonnement analogique et ses communications. L'offre haut débit de son FAI ne sera pas écrasée. L'opérateur alternatif gardera la maîtrise des fréquences hautes pour son offre DSL et Futur utilisera les fréquences basses pour l'offre Voix.
- ▶ **Ligne en dégroupage total : NOK**
Le dégroupage total et la reprise de l'abonnement sont incompatibles. Toute commande de Futur Direct Standard sans reprise d'abonnement sur un accès en dégroupage total écraserait le dégroupage.

1.2.4 Comment identifier les groupements analogiques ?

Sur un contrat Professionnel Présence, l'abonnement est facturé 17.30€HT par mois. Des lettres se mêlent aux chiffres, indiquant la présence d'un groupement de lignes analogiques (avec ou sans SDA).

Ces accès ne sont pas compatibles avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique.

Seul le dernier accès est compatible : la ligne analogique isolée : 05.56.35.87.87.

france telecom

détail de votre facture
n° 055635878 / 0848-2801
du 04/02/2008
page : 7/10

Abonnements, forfaits et options

	prix unitaire mensuel € HT	prix unitaire mensuel € TTC	montant € HT	montant € TTC
Vos lignes du 01/02 au 31/03				
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.C3.27	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.C3.36	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.C3.37	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.J0.03	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.J0.11	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Contrat Professionnel Présence 05.56.35.87.87	17,30	20,69	34,60	41,38
1 Abonnement			0,00	0,00
1 Abonnement 001N917 LL analogique			148,08	177,10
			355,68	425,38

1.2.5 Comment identifier un accès primaire (T2) ?

Les abonnements Numéris, accès primaire isolé ou groupement d'accès primaire, T2 restent facturés par France Telecom. Futur facture uniquement les communications sortantes.

Cet accès n'est pas compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique. Le client peut souscrire à l'offre Futur Direct Standard **SANS** reprise d'abonnement.

Ci-dessous une facture France Telecom avec des accès primaires

Abonnements, forfaits et options

	prix unitaire mensuel € HT	prix unitaire mensuel € TTC	montant € HT	montant € TTC
Votre ligne du 23/01 au 22/03				
15 Canaux accès primaire isolé contrat Pro Numéris	16,80	20,09	504,00	602,78
Vos options téléphoniques du 23/01 au 22/03				
10 Indications permanentes coût par canal B	1,25	1,50	25,00	29,90
100 Numéros Sélection Directe à l'Arrivée	0,91	1,09	182,00	217,67
Vos offres tarifaires sur les communications du 23/11 au 22/01				
1 Forfait Pro/PME Europe-Amérique 10h/mois			85,00	101,66
1 Forfait Pro/PME France & Mobiles 50h30/mois			308,00	368,37
Vos options facture				
1 Facture Détaillée du 23/01 au 22/03			0,00	0,00
			1104,00	1320,38

1.2.6 Comment identifier un groupement d'accès de base (Numéris) ?

Un accès de base (T0) est composé de 2 canaux B à 64 kbit/s et d'1 canal D à 16 kbit/s, donnant accès à une interface appelée « interface numérique ». Les accès de base peuvent être isolés ou groupés. Un groupement comprend de 2 à 6 accès de base, extensible à 8.

Tarif FT mensuel accès de base (T0) = 33.60 € _Service de revente de l'abonnement

Lorsqu'il y a un groupement d'accès de base, le NDI apparait en caractères numériques uniquement et les sous accès apparaissent en alphanumérique sur la facture France Telecom.



annexe à la facture

n° de compte : 700651196
n° de la facture : 201833124
date de la facture : 19/02/2009

synthèse des services

	abonnements et options	forfaits	consommations (hors forfaits)	services ponctuels	crédits / pénalités	remises	total EUR HT
ligne Numéris accès de base							
n° 04 92 94 A0 40	69,20		0,90				70,10
n° 04 92 96 00 70	105,60		15,10				120,70
n° 04 92 96 A0 57	69,20						69,20

Lors de la saisie, saisir uniquement le NDI tête de ligne (par exemple le 04 92 96 00 70). La confirmation finale de France Telecom donnera toute visibilité sur le nombre de T0 du groupement et les caractéristiques de ce dernier.

1.2.7 Comment identifier un accès « Numeris Duo » ?

En plus d'une interface numérique (2 canaux B à 64 Kbit/s) et d'un canal D à 16 kbit/s, « Numeris Duo » comporte deux interfaces analogiques pour le raccordement de postes de téléphonie classique ou fax. Ce type d'accès est proposé uniquement en accès isolé(les groupements ne sont pas autorisés)

Tarif FT mensuel Numeris Duo = 35,70€  présélection.



détail de votre facture
n° 0254718122 09A8- 1A02
du 04/02/2009
Page : 2/13

Abonnements, forfaits et options

	prix unitaire mensuel CHT	prix unitaire mensuel TTC	montant CHT	montant TTC
Votre ligne du 01/02 au 28/02				
1 Accès Numéris Duo contrat Professionnel Numéris 02.54.71.81.22	35,70	42,70	35,70	42,70
Vos offres tarifaires sur les communications du 01/01 au 31/01				
1 Forfait Pro/Pme vers Mobiles 5 heures par mois			50,00	59,80
1 Illimité Pro/PME Numéris + 6h			96,00	114,82
Vos options facture				
1 Facture Détaillée du 01/02 au 28/02			0,00	0,00
			181,70	217,32

Cet accès n'est pas compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique.

1.2.8 Comment identifier un accès « Numeris Commerce » ?

Un accès Numéris commerce est proposé sur les T0, isolés ou groupés, et sur Numéris Duo. Numéris Commerce est une ligne dédiée aux demandes d'autorisations bancaires pour les paiements par carte de crédit ou par chèque. Elle permet au client d'accélérer l'envoi des demandes d'autorisations bancaires. Tarif FT mensuel Numéris commerce = + 12 € en plus du tarif OBS mensuel d'un T0  présélection. Cet accès n'est pas compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique.

1.2.9 Comment identifier le NDI d'un site client ?

Pour vérifier quel est le NDI rattaché au site du Client, il suffit d'appeler le 0 825 77 00 00 depuis le poste fixe du Client raccordé au PABX. Un téléopérateur virtuel communique alors immédiatement le NDI correspondant.

► Qu'est ce qu'une ligne associée ?

Dans les tuyaux de France Telecom, plusieurs paires de cuivre sont en fait déployées. Certaines sont actives, d'autres inactives. Chaque ligne est identifiée par un NDI commun. Une ligne associée à une ligne existante est la ligne inactive adjacente à la ligne active identifiée par ce NDI. La définition exacte d'une ligne associée selon France Telecom est la « ligne allant du même NRA au même site que ligne existante ».

1.2.10 Comment identifier un canal D actif (sur un accès de base) chez France Telecom ?

Impossible de détecter un canal D sur la facture France Telecom du client. Ce canal tombe en désuétude.

C'est au partenaire de demander au client s'il a des applications bancaires ou échanges monétiques "privées" utilisant le canal D sur son accès de base.

En conclusion, le canal D, s'il est actif chez France Telecom, n'est pas compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique.

1.2.11 Comment identifier le protocole « Euro Numeris + » ?

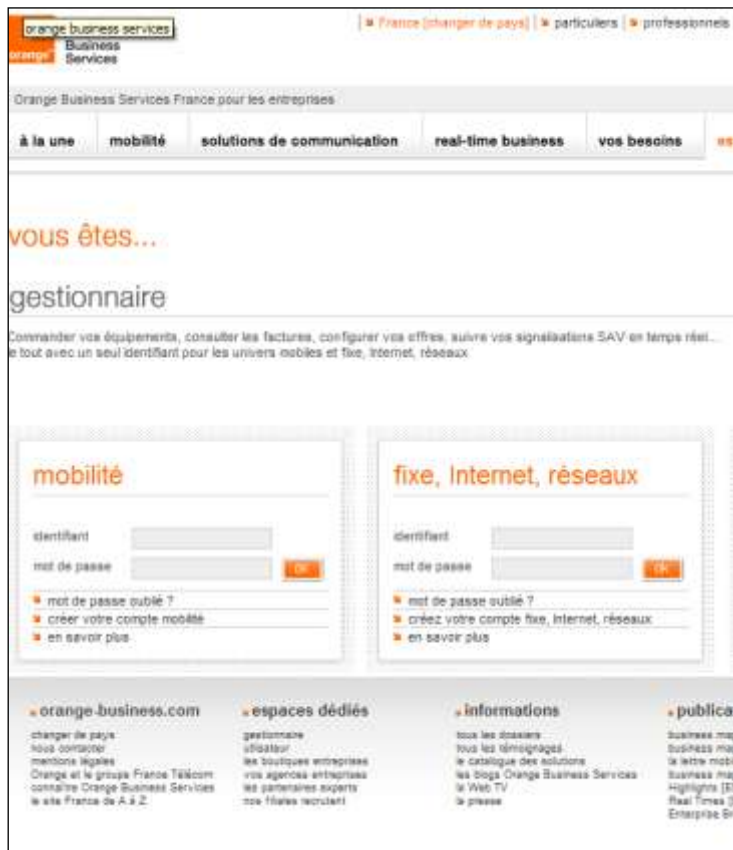
Impossible de détecter un protocole Euro Numéris+ sur la facture France Telecom du client.

Le mode Euro Numéris+ est appelé à se substituer progressivement au mode de raccordement Euro Numéris.

C'est sur le web accès d'Orange Business que le client pourra détecter s'il bénéficie d'un protocole Euro Numéris+ plutôt que EuroNuméris.

Le client doit s'identifier sur son espace client :

<http://www.orange-business.com/fr/entreprise/espaces-clients/index.html>



orange business services
Business Services

France (changer de pays) | particuliers | professionnels

Orange Business Services France pour les entreprises

à la une | mobilité | solutions de communication | real-time business | vos besoins

vous êtes...
gestionnaire

Commander vos équipements, consulter les factures, configurer vos offres, suivre vos signalements SAV en temps réel...
et tout avec un seul identifiant pour les univers mobiles et fixe, Internet, réseaux

mobilité

identifiant

mot de passe

☐ mot de passe oublié ?
☐ créer votre compte mobilité
☐ en savoir plus

fixe, Internet, réseaux

identifiant

mot de passe

☐ mot de passe oublié ?
☐ créez votre compte fixe, Internet, réseaux
☐ en savoir plus

orange-business.com
changer de pays
nous contacter
mentions légales
Orange et le groupe France Telecom
contactez Orange Business Services
le site France de A à Z

espaces dédiés
gestionnaire
créateur
les boutiques entreprises
vos agences entreprises
les partenaires experts
nos filiales recrutent

informations
tous les dossiers
tous les témoignages
le catalogue des solutions
les blogs Orange Business Services
le Web TV
la presse

publications
business mag
business mag
la lettre mobile
business mag
Highlights (EN)
Real Times (EN)
Entreprise 500

1.3. QUI RESILIE LE CONTRAT TELEPHONIQUE EXISTANT? LES OPTIONS ?

1.3.1 Mon client doit-il résilier son/ses contrats avec France Telecom?

Non au contraire ! le client ne doit entreprendre aucune démarche auprès de FT pour son abonnement.

Le client ne doit entreprendre aucune démarche auprès de France Telecom. La DAS incluant le mandat de Présélection, signé par le client, permet non seulement à Futur de déployer le service, mais il sert aussi à résilier automatiquement des abonnements et l'ensemble des offres et des services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique.

Cas 1 : le client a un abonnement France Telecom et des forfaits de téléphonie fixe auprès de France Telecom

C'est Futur qui prend en charge la résiliation de l'abonnement, des services associés et des offres tarifaires auprès de France Telecom ainsi que le transfert de gestion et de la facturation de la ligne du client. La reprise de l'abonnement téléphonique France Telecom annule toutes les options tarifaires précédemment attachées à la ligne.

Cas 2 : le client a un abonnement France Telecom et un contrat de location de terminaux de type téléphone ou standard téléphonique auprès de France Telecom

Les contrats de location de terminaux de type Téléphone ou Standard ne font pas partie de l'offre de téléphonie « classique ». Le client peut, s'il le souhaite, garder cette relation commerciale avec France Telecom tout en souscrivant à Futur Direct Standard avec reprise d'abonnement.

Cas 3 : le client a un abonnement France Telecom et une option Visio conférence, web conférence...

Dès lors qu'il ne s'agit pas d'une option liée directement à la téléphonie fixe « classique » c'est au client de la résilier directement auprès de France Telecom.

Cas 4 : le client possède une live box chez France Telecom, peut-il souscrire uniquement à l'offre Futur Direct Standard, pour ses communications et garder sa live box sur internet ?

NON

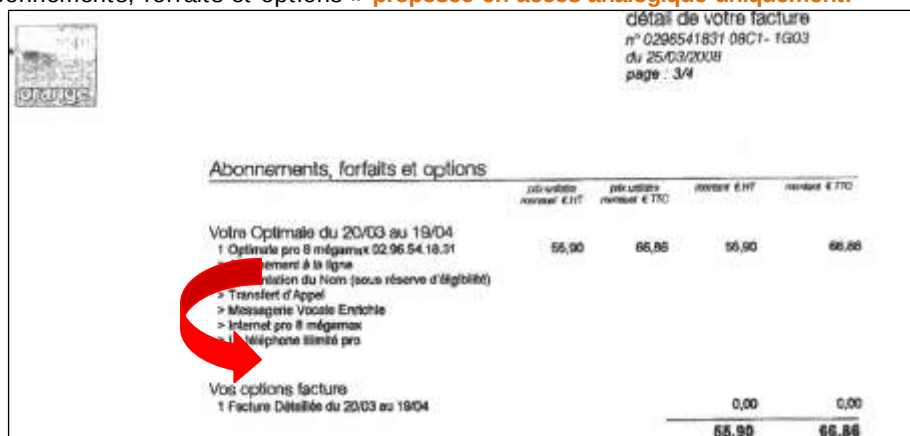
Cas 5 : le client possède une offre combinant Accès DSL Entreprises + Téléphonie illimitée, par exemple Offre Optimale pro 8 Mégamax, peut-il souscrire uniquement à une offre Futur Direct Standard, pour ses communications et garder un Accès DSL Entreprises ?

NON PAS EN L'ETAT.

Le client doit demander au préalable une modification de son contrat France Telecom afin de dissocier offre de téléphonie fixe et option internet.

Dès que le client reçoit sa première facture France Telecom avec sa nouvelle offre de téléphonie fixe, il peut souscrire à l'offre Futur Direct Standard avec reprise d'abonnement.

Ci-dessous une facture  , ou vous retrouvez l'Offre Optimale pro 8 Mégamax, dans la rubrique « Abonnements, forfaits et options » **proposée en accès analogique uniquement.**



détail de votre facture
n° 0298541831 08C1- 1G03
du 25/03/2008
page : 3/4

Abonnements, forfaits et options	tarif forfaitaire mensuel € HT	tarif forfaitaire mensuel € TTC	tarif forfaitaire mensuel € HT	tarif forfaitaire mensuel € TTC
Votre Optimale du 20/03 au 19/04 1 Optimale pro 8 mégamax 02.96.54.18.31 abonnement à la ligne relation du Nom (sous réserve d'éligibilité) - Transfert d'Appel - Messagerie Voix et Enrichie - Internet pro 8 mégamax - Téléphone illimité pro	55,90	66,86	55,90	66,86
Vos options facture 1 Facture Détaillée du 20/03 au 19/04			0,00	0,00
			55,90	66,86

Description de l'offre Optimale pro 8 Mégamax

Le client en France métropolitaine, qui souscrit à l'offre "Optimale pro 8 mégamax", bénéficie moyennant un montant forfaitaire mensuel, d'une **ligne téléphonique analogique isolée** incluant :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels)
- une inscription avec la catégorie professionnelle dans la base de données des abonnés au téléphone fixe de France Télécom
- les services suivants : Présentation du Nom, Transfert d'Appel, Messagerie Vocale
- une Garantie du temps de rétablissement de la ligne téléphonique en 24 heures chrono, jours ouvrables
- une Continuité de Service en cas de panne
- un service d'accès Internet via la technologie ADSL à 8 mégamax, un service de courrier électronique, un service de Pages Personnelles, et les services suivants : 20 boîtes aux lettres, un anti virus, un antispam, un an de nom de domaine à la demande, un forfait de 20 SMS et 20 pages mail vers fax par mois, une adresse IP fixe à la demande, et des services divers
- un service additionnel de téléphone Pro par ADSL (VOIP) comprenant l'émission et la réception d'appels, un forfait illimité de communications en France métropolitaine vers les numéros de téléphone fixe et vers les numéros IP compatibles, un forfait mensuel de 40 minutes de communications vers les numéros mobiles de France métropolitaine et

vers les numéros fixes et mobiles des départements ou collectivités territoriales d'Outre-mer et de l'international, une tarification spécifique pour les appels hors forfait, et en dépassement, des services téléphoniques inclus.

Cas 5 BIS : le client possède une offre Téléphonie illimité chez France Telecom

L'offre Optimale Pro (fixe sans option internet) est compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique



Ci-dessous une facture , ou vous retrouvez l'Offre Optimale Pro dans la rubrique « Abonnements, forfaits et options » **proposée en accès analogique uniquement**

détail de votre facture				
n° 0326809810 09A1-1B01				
du 09/01/2009				
page : 3/4				
Abonnements, forfaits et options				
	prix unitaire mensuel € HT	prix unitaire mensuel € TTC	montant € HT	montant € TTC
Votre Optimale du 05/01 au 04/02				
1 Optimale Pro 1 heure 03.26.80.98.10	22,00	26,31	22,00	26,31
> Abonnement à la ligne				
> Forfait Pro 1h				
> Présentation du Nom (sous réserve d'éligibilité)				
> Transfert d'Appel				
Vos options téléphoniques du 05/01 au 04/02				
1 Signal d'Appel			0,00	0,00
Vos options facture				
1 Facture Détaillée du 05/01 au 04/02			0,00	0,00
			22,00	26,31
Consommations				

Description de l'offre **Offre "Optimale pro multi-lignes"** Cette offre est destinée aux clients du marché des professionnels équipés d'un standard téléphonique. Le client, qui souscrit à l'offre Optimale pro multi-lignes, bénéficie moyennant le paiement d'un montant forfaitaire mensuel :

+ d'une **ligne téléphonique analogique isolée** incluant :

- l'accès au réseau et au service téléphonique bas débit tel que défini aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels)
- l'inscription avec la catégorie professionnelle dans la base de données des abonnés au téléphone fixe de France Telecom
- les services suivants : Présentation du Nom, Transfert d'Appel, Messagerie Vocale Enrichie
- une Garantie du temps de rétablissement de la ligne téléphonique en 24 heures chrono, jours ouvrables
- une Continuité de Service en cas de panne
- + d'un service d'accès Internet via la technologie ADSL jusqu'à 18 mégamax incluant un service de courrier électronique, un service de Pages Personnelles,

- un service de téléphone Pro par ADSL sur la bande haute de l'accès comprenant l'émission et la réception d'appels, un forfait illimité de communications vers les numéros de téléphone fixe et les numéros IP compatibles de France métropolitaine. Ce service comprend 2 lignes de téléphone par internet et l'attribution de 2 numéros géographiques.

- un forfait mensuel de 1 heure de communications vers les numéros mobiles de France métropolitaine et vers les numéros fixes et mobiles des zones Europe élargie et Amérique du Nord. Ce forfait mensuel de communication est utilisable à partir de la ligne téléphonique bas débit et sur les lignes de téléphone par ADSL sur la bande haute de l'accès.

+ Services Optionnels : - 1 ou 4 lignes de téléphone par ADSL sur la bande haute de l'accès.

L'offre "Optimale pro multi-lignes" est commercialisée avec une durée minimale **d'engagement de 12 mois**.

Cas 5 TER : le client possède une offre Téléphonie illimité chez France Telecom ? En accès Numéris

L'offre Optimale Pro/PME Numéris Illimité est compatible avec l'Offre Futur Direct Standard avec Option Abonnement téléphonique.



Ci-dessous une facture , où vous retrouvez l'Offre Optimale Pro/PME Numéris dans la rubrique « Abonnements, forfaits et options » **proposée en accès Numéris uniquement.**

Abonnements, forfaits et options			
	prix unitaire montant € HT	pourcentage taux de TVA € TTC	montant € HT
Vos Optimales du 27/02 au 26/03			
1 Optimale Pro/PME Numéris Illimité + 2h	97,00	116,01	97,00
> Abonnement à la ligne Numéris			
> Illimité Pro/PME Numéris +2h			
> Présentation du numéro			
> Signal d'appel			
			116,01

Description de l'offre **Offre "Optimale Pro/PME Numéris "**

"L'Optimale Pro/PME Numéris Illimité" se décline en trois offres :

- Optimale Pro/PME Numéris Illimité + 2 heures,
- Optimale Pro/PME Numéris Illimité + 6 heures,
- Optimale Pro/PME Numéris Illimité + 10 heures.

Le client en France métropolitaine qui souscrit à l'offre "Optimale Pro/PME Numéris Illimité" + 2h/6h/10h bénéficie moyennant le paiement d'un montant forfaitaire mensuel, d'un accès de base isolé ou d'un groupement d'accès de base incluant :

- l'accès au réseau et au service téléphonique Numéris
- une inscription avec la catégorie professionnelle dans la base de données des abonnés au téléphone fixe de France Télécom ;

- Les services suivants : Signal d'Appel et Présentation du Numéro ;

- une Garantie de Temps de Rétablissement de la ligne téléphonique en 4 heures, jours et heures ouvrables ;

L'Optimale Pro/PME est disponible en France métropolitaine, sur un accès de base isolé Numéris ou un groupement d'accès de base Numéris (à l'exclusion d'un accès Numéris Itoo ou Numéris Duo).

1.3.2 Mon client doit-il résilier son contrat partiellement ou totalement avec un opérateur tiers (autre que France Telecom)?

Cas 1 : le client a un abonnement France Telecom et des forfaits de téléphonie auprès d'un opérateur tier

C'est Futur qui prend en charge la résiliation de l'abonnement et des services associés auprès de France Telecom ainsi que le transfert de gestion et de la facturation de la ligne du client. En revanche c'est au client de résilier les forfaits et les options souscrites auprès de l'opérateur tiers, faute de quoi ce dernier continuerait à les facturer au client.

Cas 2 : le client en présélection + revente de l'abonnement peut-il souscrire à l'offre Futur Direct Standard AVEC reprise d'abonnement en confiant ses appels via la présélection chez un autre opérateur ?

NON, le prospect ne peut pas souscrire directement à l'offre Futur Direct Standard AVEC reprise d'abonnement ; ni l'offre FUTUR DIRECT STANDARD SANS reprise d'abonnement.

L'opérateur offrant la reprise de l'abonnement prend en charge tous les abonnements et communications du client. Toute commande Futur Direct Standard AVEC reprise d'abonnement annule la présélection chez un autre opérateur. De même, une demande de présélection sur un accès déjà en revente abonnement est rejetée.

Cas 3 : Un client en présélection, avec programmation du PABX, peut-il souscrire à l'offre Futur Direct Standard AVEC reprise d'abonnement ?

NON pas dans l'immédiat

La sélection appel par appel (c'est à dire via un préfixe ou via une programmation d'un PABX) n'est pas compatible avec l'offre Futur Direct Standard.

Préconisation pour éviter les problèmes de Présélection :

- le client doit envoyer une lettre à son opérateur en demandant la remise en état de son PABX et la suppression des préfixes. Un exemplaire de la lettre est disponible sur votre extranet partenaires
- L'opérateur ou l'IP peut déprogrammer le PABX à distance.
- En revanche l'intervention d'un IP sur site est nécessaire pour supprimer les préfixes
- Le partenaire doit sensibiliser le client sur la 1ère étape et la seconde étape.
- Car sans la déprogrammation du PABX, et la suppression des préfixes, c'est le plantage assuré pour le client en présélection

Cas 4 : le client possède box chez un opérateur tiers, avec offre illimité téléphonie fixe+ internet, peut-il souscrire uniquement à l'offre Futur Direct Standard avec reprise d'abonnement, pour ses communications et garder box sur internet ? **NON**

1.4. LES INCOMPATIBILITES D'USAGE

1.4.1 Les incompatibilités d'usage concernant les accès analogiques

- L'offre est elle compatible avec l'utilisation d'un fax, d'une alarme, de télésurveillance sur la ligne ?
 - Oui, Futur Direct Standard, est compatible avec tout service installé sur une ligne analogique isolée. De fait le client peut faire fonctionner un fax, une alarme, une télésurveillance sur une ligne Futur Direct Standard,
- L'offre est-elle compatible avec l'utilisation d'Internet sur la ligne
- **Oui**, Futur Direct Standard, est compatible avec une ligne en IP ADSL (dégrouper partiel) qui sert pour l'internet Haut Débit.
- **NON** Futur Direct Standard n'est pas compatible avec une box (livebox chez France Telecom ou autre)

1.4.2. Pour la reprise des lignes équipées de TPE (terminaux de paiement Carte Bleue)

Il n'y a pas de contre indication à migrer les accès en Futur Direct Standard, avec reprise d'abonnement.

Préconisation pour éviter les problèmes de Présélection :

En phase d'avant vente, valider avec le client la présence de commutateur (PBX) et/ou de TPE

Objectif : vérifier que ces équipements ne sont pas programmés avec préfixage (présélection appel par appel). Informer le client pour que celui-ci fasse intervenir son IP pour retirer toute programmation.

- Si le TPE est raccordé sur l'AUTOCOM,
- Si le préfixage est programmé dans le TPE, cas rarissime,

Si le TPE est raccordé directement sur la ligne analogique, le déploiement Futur Direct Standard, se déroule naturellement

1.4.3 Mon client a des lignes analogiques sur lesquelles il appelle des 0800 pour faire de la monétique ? Ce service est-il supporté si la ligne est activée en Futur Direct Standard. Avec reprise de l'abonnement ?

Tant qu'il ne s'agit pas de Numeris duo ou commerce mais bien de lignes analogiques, le service est supporté.

1.5. QU'EST CE QUI CHANGE AVEC LA PRESELECTION (AVEC REPRISSE DE L'ABONNEMENT) ?

1.5.1 Le client ne peut plus choisir son opérateur « appel par appel »

Le Service 8FT de France Telecom ne peut plus être proposé en service optionnel sur les lignes Futur Direct Standard. Ce service permettait à un client déjà présélectionné « en dur » chez un autre opérateur, de pouvoir faire le choix du réseau France Telecom quand il le souhaitait.

1.5.2 Le client ayant souscrit FuturDirect Standard avec reprise d'abonnement, ne peut plus partir à la concurrence directement

Le Client doit demander à France Telecom de reprendre à nouveau ses abonnements et donc repayer des frais de mise en service et s'engager au minimum 6 mois.

Il ne pourra pas demander à présélectionner ses accès chez un opérateur alternatif tant que France Telecom n'aura pas récupéré ses abonnements.

1.5.3 Futur assure le service après-vente d'un accès Futur Direct Standard avec reprise de l'abonnement

Le SAV des accès Futur Direct Standard avec reprise de l'abonnement est assuré par Futur. Futur est donc l'interlocuteur unique de ses clients. Pour le client, c'est la garantie d'avoir un guichet unique, responsable de l'intégralité de son service (pas de renvoi de responsabilité d'un opérateur à l'autre).

1.5.4 Le client ne peut pas faire évoluer son installation chez Futur. Il doit repasser par France Telecom

La création et la suppression d'accès ne sont pas disponibles dans l'offre Futur Direct Standard avec l'option abonnement téléphonique.

Cas pratique : le client souhaite ajouter un TO

1^{ère} solution palliative (recommandée par Futur) : le client demande à France Telecom la reprise de la ligne associée de la demande d'ajout de T0. Par contre, en cas de réengagement auprès de France Telecom, Futur ne facture pas les frais de résiliation anticipée à l'offre FDS. **En revanche Futur ne prend pas en charge les frais de résiliation anticipée France Telecom.**

C'est une solution risquée puisque Futur laisse partir le client chez France Telecom. C'est au partenaire de s'assurer que le client revienne chez Futur

2^{ème} solution palliative : Le client ne demande pas un ajout de T0 à France Telecom. Le client demande à France Telecom la création d'une ligne pour un accès T0. Conséquence :

- Le client aura 2T0 isolés, au lieu d'un groupement de 2T0.
- Le client aura deux numéros différents, au lieu d'un seul
- Le client aura deux factures, au lieu d'une seule

Le client demande ensuite la migration de l'offre Futur Direct Standard avec option abonnement téléphonique pour le 2^{ème} T0.

L'Ajout et Suppression de T0 ou de LR ne sont pas encore disponibles chez Futur.

1.5.5 Le client peut déménager ses accès chez Futur et garder son numéro.Description du service

Le Service de déménagement d'un client Futur Direct Standard comprend :

- La création et l'activation des accès de la configuration du client dans ses nouveaux locaux (LR / T0), dans la même configuration dont il disposait dans ses anciens locaux.
- Un service de conservation des numéros sera systématiquement proposé au client si possible techniquement.
- Dans le cas où le client ne conserve pas ses numéros, un service de Disque Vocal personnalisable (ou ANN : Annonce du Nouveau Numéro) est disponible.

Conditions

La configuration de votre Service (Accès, numéros, options) sur le nouveau site sera identique à celle mise en œuvre sur l'ancien site. Les accès LR/ T0 du nouveau site du client sont soumis à un engagement de 24 mois à compter de la date de mise en service dans les nouveaux locaux.

Remontée d'un dossier de déménagement

Le client doit informer le Service Client de Futur (0805 801 811 ou service.client@futurtelecom.com) au minimum 2 mois avant la date effective du déménagement.

Analyse du dossier et Contraintes

Futur contactera le client afin de l'informer sur la procédure et de remplir un formulaire de déménagement qu'il devra signer et retourner à Futur pour enclencher la procédure de déménagement.

Une fois l'analyse du dossier effectuée, Futur contactera le client par mail et/ou par téléphone pour l'informer sur la mise en service de ses accès.

Selon les cas et la typologie d'accès, l'activation du service s'effectuera à distance ou nécessitera une prise de rendez-vous dans les locaux du client.

Délais :Service de Maintien des numéros

Le service de Maintien des numéros permet au client de conserver, lors d'un changement d'adresse de son

installation, le ou les numéros de téléphone dont il a l'usage dans le cadre du Service.
L'offre s'applique exclusivement aux numéros fixes géographiques et n'est possible que si le client emménage dans des locaux au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE).
Le service sera proposé aux clients éligibles et désireux de conserver leurs numéros (géographiques).

L'Option ANN pour les Déménagements SANS Maintien des numéros

Le service « Annonce du Nouveau Numéro » permet, lors d'un déménagement avec changement de numéros, de diffuser à ses correspondants appelant l'ancien numéro l'information de ses nouvelles coordonnées téléphoniques, durant une période déterminée (choix entre 2/ 6 / 12 mois) et par une annonce personnalisable.

L'annonce standard enregistrée indiquera que la ligne concernée n'est plus en service. A tout moment, le client bénéficiant de l'ANN peut personnaliser et modifier directement et à distance son annonce, à l'aide d'un guide disponible sur www.futurtelecom.com > Assistance > Offres Fixes.

1.5.6 Le client peut ajouter des SDA mais ne peut pas en supprimer

L'ajout de SDA en Direct Standard est disponible.
Le client doit préciser à Futur le nombre de SDA qu'il souhaite créer par une demande écrite (fax/mail). Une nouvelle Annexe Service Optionnels n'est pas utile.
Suite à la demande du client, SFR attribue au client des numéros des nouvelles SDA que Futur transmet au client.

Tarifs indiqués dans le catalogue tarifaire : 0.91 euros HT par SDA

- par tranche de 5 numéros en accès de base isolé
- par tranche de 10 numéros en accès de base groupé

1.5.7 Le client ne peut plus joindre le 1015 ou le 1014. Comment fait-il ?

Ces numéros appartiennent à France Telecom, et donnent accès à des services spécifiques aux clients de France Telecom. Le 1015 permet de vérifier le bon fonctionnement des lignes fixes analogiques ou numériques (Numéris). Le 1016 permet l'accès au support « Clients Professionnels »
Dès lors que le client quitte France Telecom, et souscrit à l'offre Futur Direct Standard il n'a plus accès directement au 1015 ou 1014. A partir d'un poste fixe ou mobile :
Composer le 0800 + 10 15 + n° du département Ou Composer le 390 + n° du département 1.

QU'EST CE QUI NE CHANGE PAS AVEC LA PRESELECTION (AVEC REPRISE DE L'ABONNEMENT) ?

1.5.8 Le client garde son numéro de téléphone actuel

En souscrivant à Futur Direct Standard, le client conserve ses numéros de téléphone. Il ne change rien à ses habitudes de numérotation (pas de préfixe) et de branchement téléphonique (prise murale France Telecom toujours active).

1.5.9 Le client garde ses numéros de SDA

En souscrivant à Futur Direct Standard, le client conserve ses numéros de SDA existante si l'accès ou le groupement d'accès en dispose, ainsi que la spécialisation des canaux (entrants/sortants/ mixte) déjà attribués sur les accès.

1.6. LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Le client doit signaler tout incident affectant le fonctionnement du service au Service Client. Il indique le numéro de raccordement, la nature de l'incident, le numéro téléphonique du contact, son mail ou son n° de fax

1.6.1 Quels sont les engagements de qualité de service ?

Futur fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti, appelé Service de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

- ▶ En accès analogique, la GTR standard est de 72 heures Ouvrables – jours ouvrés & heures ouvrées. Si le client le souhaite, il peut également souscrire en option à la GTR 6h ouvrées ou la GTR 6h 24h / 24 & 7j / 7. **Option Payante.**
- ▶ En accès de base, la GTR standard est de 6 heures – jours ouvrés & heures ouvrées. Si le client le souhaite, il peut également souscrire en option à la GTR étendue 24h / 24 & 7j / 7. **Option Payante.**

1.6.2 Les engagements de qualité de service de Futur sont ils différents de ceux de France Telecom ?

- ▶ OUI pour la GTR de base des accès de base Numéris (T0). Chez Futur, elle est de 6h au lieu de 4h chez France Telecom. Ceci s'explique par le délai de transmission de l'incident de Futur, à SFR/ 9 Cegetel à France Telecom : Aller (+ 1h), Retour (+ 1h)
- ▶ En accès analogique, la GTR de base est bien de 72h aussi bien chez Futur que chez France Telecom. En option : La GTR 6H ouvrées ou la GTR 6H 7j/7 et 24h/24

1.6.3 Quels sont les pénalités en cas de non respect de la GTR?

- ▶ 1 mois d'abonnement HT en En accès analogique ou accès de base concerné et
- ▶ 1 mois d'abonnement HT à l'option GTR souscrite

1.6.4 la GTR s'applique-t-elle sur les Services Optionnels?

Non, elle n'est pas applicable sur les Services Optionnels.

1.7. LA SOUSCRIPTION POUR LES CLIENTS EXISTANTS % FUTUR

- ▶ **Déjà client à l'offre FuturConnect ou Futur Direct Standard, peut il souscrire à l'offre Futur Direct Standard?**
 - Oui, l'option Abonnement Téléphonique est disponible pour tous nos clients depuis juin 2008. Dès lors que l'accès est compatible.
- ▶ **Déjà client à l'offre Futur Direct IP ou FuturProCube, peut il souscrire à l'offre Futur Direct Standard**
 - Non, une fois dégroupé, impossible de revenir en arrière en présélection.
- ▶ **Dès qu'il est client Futur Direct Standard le client peut il encore composer le préfixe de présélection d'un autre opérateur?**
- ▶ Non, ce n'est plus possible. Avec Futur Direct Standard, avec reprise d'abonnement, le client ne peut plus changer d'opérateur au gré de ses communications sauf à résilier son abonnement.

1.8. LA RESILIATION POUR LES CLIENTS

Elle est disponible pour tous les clients en 2009. Elle est effective sous 48h. Le client est facturé des frais de résiliation anticipée s'il résilie avant la fin de la date d'engagement.

2. Les Services Optionnels

Les Services optionnels sont décrits dans le Manuel d'Utilisation des services Optionnels Futur Direct Standard disponible sur l'extranet mis à disposition de vos partenaires.

2.1. QUELLES SONT LES FONCTIONNALITES ASSUREES POUR LES LIGNES EN ACCES DE BASE ?

L'abonnement à un ou plusieurs types d'accès Numéris permet au client d'accéder à des services compris dans l'abonnement ou fournis à titre optionnel. Ils sont définis dans l'Annexe Services Optionnels Futur Direct Standard et leur tarification figure dans le Catalogue Tarifaire Futur en cours.

	T0 isolé ou Groupement TO
Présentation du numéro	fourni en standard
Secret appel par appel	
3131 (rappel du dernier appelant)	
Signalisation d'usager à usager	
Transfert d'appels inconditionnel national, international et DOM	
Inscription aux Annuaire	
GTR 6 heures ouvrables	
Signal d'appel	à préciser lors de la commande – sur demande- gratuit
Secret permanent	
Auto rappel	
Conversation à 3	
Présentation du nom	à préciser lors de la commande – sur demande- payant
Sélection directe à l'arrivée (SDA)	
Transfert d'appel conditionnel sur non réponse	
Impulsion de taxe	
GTR étendue 24/24 7/7	Indisponible en 2009
Renvoi du terminal / renvoi du terminal en mode sonnerie	
Transfert d'appel sur occupation	
Restriction d'appels	
Service déménagement - annonce du nouveau numéro	

Activation de Services :

Au maximum 5 services supplémentaires peuvent être souscrits.

A l'activation de l'accès de base, seuls les services existants chez l'opérateur historique sont repris et activés.

Un groupement d'accès de base est un ensemble indissociable ; en conséquence lors de la souscription de l'Option Abonnement Téléphonique, tous les accès du groupement, sans exception, bénéficieront de l'Abonnement Téléphonique et des options souscrites.

Délai de reprise de l'abonnement téléphonique et des Services associés : 2 semaines maximum

Modification de Services :

L'ajout ou la suppression de Service Optionnel est possible dès lors que tous les Services initialement souscrits sont activés.

Si le transfert d'appel conditionnel sur non réponse est demandé, alors la prise du numéro de transfert est obligatoire à la souscription de l'option. Il est impossible de faire une modification en différé

Incompatibilité de Services :

Le Service « Présentation du Nom, « est soumis à éligibilité technique, il est incompatible avec le service « Présentation du Numéro ».

Les services Présentation du Nom, Auto Rappel, et Conférence à 3 en accès de base, sont fournis en accès de base isolé ou en groupement d'accès de base, uniquement en mode de raccordement Euro Numéris + . En cas de commande d'un de ces services sur un accès qui ne dispose pas du protocole Euro Numeris + , le délai d'activation des services est rallongé de 30 jours.

Tableau récapitulatif de la disponibilité des services selon le mode de raccordement RNIS

Nom commercial du service	Disponibilité	
	Raccordement EuroNuméris	Raccordement EuroNuméris+
Présentation du Numéro	oui	oui
Secret appel par appel	oui	oui
Secret permanent	oui	oui
Signal d'Appel	oui	oui
Présentation du nom du demandeur	non	oui
AutoRappel	non	oui
Conversation à trois	non	oui
Signalisation d'usager à usager (mini-messages)	oui	oui
Impulsion de Taxe	oui	oui
Transfert d'appels inconditionnel national, international et DOM	oui	oui
Sélection Directe à l'Arrivée	oui	oui
Sélection Permanente d'Appels	oui	oui
GTR 6h ouvrables	oui	oui
GTR 6h 7J/7 et 24h/24	oui	oui
Services Déménagement : Annonce du nouveau numéro	NON	NON
Restriction d'appels	NON	NON
Transfert d'appel sur occupation	NON	NON
Portabilité du terminal RNIS	NON	NON
Renvoi de terminal	NON	NON
Sous-Adresse	NON	NON

Pour rappel, 2 types de mode de raccordement RNIS sont disponibles sur le réseau de France Telecom : Euro Numéris + et Euro Numéris. Les raccordements RNIS et les services associés sont fournis en fonction des disponibilités techniques et géographiques, soit en mode de raccordement Euro Numéris , soit en mode de raccordement Euro Numéris + .

2.2. QUELLES SONT LES FONCTIONNALITES ASSUREES POUR LES LIGNES ANALOGIQUES

L'abonnement à un ou plusieurs types d'accès analogique permet au client d'accéder à des services compris dans l'abonnement ou fournis à titre optionnel. Ils sont décrits dans le Manuel d'Utilisation des services Optionnels Futur Direct Standard disponible sur l'Extranet Partenaires. Leur tarification figure dans le Catalogue Tarifaire Futur. Ils peuvent être souscrits dans l'Annexe Services Optionnels Futur Direct Standard.

	Ligne analogique isolée
Présentation du numéro	fourni en standard
3131 (rappel du dernier appelant)	
Auto rappel	
Mémo appel	
Secret appel par appel	
PCV France	
Télégramme par téléphone	
Transfert d'appel inconditionnel (national, international)	
Inscription aux Annuaire	
GTR 72 heures ouvrables	
Secret permanent	à préciser lors de la commande – sur demande-gratuit
Conversation à 3	
Présentation du nom	
Signal d'appel	
Messagerie vocale	
Impulsion de taxe	à préciser lors de la commande -sur demande - service payant
GTR étendue 6h	
GTR étendue 24/24 7/7	
	Indisponible en 2009
<i>Restriction d'appel</i>	
<i>services déménagement - annonce du nouveau numéro</i>	
<i>Transfert d'appel sur occupation</i>	
<i>Transfert d'appel sur non-réponse</i>	
<i>Transfert d'appel sur non-réponse et occupation</i>	

Activation de Services :

Au maximum 3 services supplémentaires peuvent être souscrits.

A l'activation de l'accès chez Futur, seuls les services existants chez l'opérateur historiques sont repris et activés.

Délai reprise de l'abonnement téléphonique et des Services associés : 1 semaine maximum

Modification de Services :

L'ajout ou la suppression de Service Optionnel est possible dès lors que tous les Services initialement souscrits sont activés.

Incompatibilité technique de Services :

INCOMPATIBILITE ENTRE OPTIONS	Secret permanent	Conversation à 3	Signal d'appel	Transfert d'appel inconditionnel	Présentation du numéro	Présentation du nom	Impulsion de taxe	(GTR) 6 H ouvrables	la GTR 6H 7j/7 & 24H/24	Messagerie vocale
Secret permanent	X									
Conversation à 3		X								
Signal d'appel			X							
Transfert d'appel inconditionnel				X						
Présentation du numéro					X	X				
Présentation du nom					X	X				
Impulsion de taxe							X			
(GTR) 6 H ouvrables								X	X	
la GTR 6H 7j/7 & 24H/24								X	X	
Messagerie vocale										X

Incompatibilité d'usage de Services

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les services suivants : Signal d'Appel, Transfert d'Appel sur Occupation, Transfert d'Appel sur Non Réponse et Messagerie Vocale.

2.3. COMMENT FONCTIONNENT LES DIFFERENTES FONCTIONNALITES ? QUEL DELAI DE MISE EN SERVICE?

Les définitions des fonctionnalités sur accès de base et accès analogiques sont décrites dans le Manuel d'Utilisation des services Optionnels Futur Direct Standard disponible sur l'Extranet Partenaires.

3. La facturation de l'offre

3.1. COMBIEN COUTE L'OFFRE ?

Futur Direct Standard est sans frais de mise en service, sans aucune contrainte technique. L'Abonné réalise une économie globale sur ses abonnements et ses communications.

Futur achemine tous ses appels locaux, nationaux, internationaux et vers les mobiles aux tarifs Futur Direct Standard en vigueur. Les autres appels (appels vers les numéros spéciaux, vers les numéros courts, PCV, vers les numéros non géographiques commençant par 08XX ou 09XX) sont refacturés par Futur suivant le catalogue tarifaire public d'Orange Business Services.

3.2. COMMENT SONT FACTURÉS LES APPELS ET LES ABONNEMENTS ?

Tous les mois, le client reçoit une facture Futur sur tous les appels échus sur le mois précédent ainsi que l'abonnement téléphonique échue et les abonnements aux Services Optionnels payants.

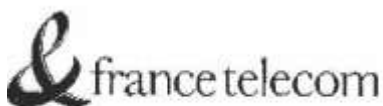
Lors de la première facture, les abonnements sont facturés au prorata temporis.

Les communications sont facturées aux tarifs FuturDirect Standard.

3.3. COMBIEN COUTE L'ABONNEMENT ANALOGIQUE ?

Futur propose un seul tarif pour les accès analogiques : 16.80 €HT qui correspond au tarif 2008 de l'Abonnement au Contrat Professionnel Présence de France Telecom.

Depuis 2009, le tarif de l'abonnement au Contrat Professionnel Présence de France Telecom a augmenté. Il est de 17.80€HT.



détail de votre facture
n° 0298448055 09A5- 2G01
du 22/01/2009
page : 3/3



Abonnements, forfaits et options

	prix unitaire mensuel € HT	proportion mensuel € TTC	montant € HT	montant € TTC
Vos lignes du 20/01 au 19/03				
1 Contrat Professionnel 02 96 46 53 23	15,50	18,54	31,00	37,08
1 Contrat Professionnel Présence 02 98 44 80 55	17,80	21,29	35,60	42,58
1 Contrat Professionnel du 08/01 au 19/01			0,20	0,24
1 Contrat Professionnel Présence du 08/01 au 19/01			0,20	0,24

France Telecom proposent plusieurs abonnements

► Contrat Professionnel Présence – 17.80€ par mois

Le Contrat Professionnel Présence est l'abonnement téléphonique le plus adapté aux besoins des entreprises. C'est le seul contrat qui permet de bénéficier des options tarifaires de la gamme Avantage et Atout RPV, cumulables avec le Tarif Entreprises. Par ailleurs, cet abonnement offre le niveau de services le plus élevé : l'engagement de rétablissement de la ligne dans les 4 heures ouvrables du lundi au samedi de 8H à 18H, l'abonnement gratuit au magazine Repères, une parution gratuite dans les Pages jaunes et l'annuaire électronique, les services Présentation du Numéro et rappel du dernier appelant, une offre déménagement renforcée, la possibilité de choisir un numéro mnémotechnique.

► Contrat Pro Services – 18.30€ par mois

Le Contrat Pro Services est un contrat destiné aux entreprises qui inclut des services spécifiques au choix. Dans ce contrat, il est possible de souscrire 2 services au choix parmi 5: Présentation du Nom, Signal d'Appel, Transfert d'Appel, Mes Contacts, Forfait 15 mini-messages (cette dernière option est soumise à condition). Cette offre comprend aussi une prestation de la Gamme Accueil (Baromètre), une option de secours, une Garantie de Temps de Rétablissement 24h et l'accès aux tarifs, offres tarifaires et forfaits du marché Entreprises.

► Contrat Professionnel – 15.50€ par mois

Le Contrat Professionnel est un abonnement "entrée de gamme" qui peut éventuellement convenir pour des lignes ayant un usage peu développé. Il ne donne pas accès aux options tarifaires de la Gamme Avantage. Il permet de bénéficier du Tarif Entreprises, d'un engagement de rétablissement de la ligne dans les 8 heures du lundi au samedi de 8H à 18H, d'une parution gratuite dans les Pages jaunes et l'annuaire électronique, du rappel du dernier appelant, de services en cas de déménagement

► **Abonnement Principal – 13.38€ par mois**

L'Abonnement Principal, destiné à un usage résidentiel, peut convenir pour des lignes ayant un usage très limité. L'engagement de rétablissement des lignes est d'une journée.

Futur Direct Standard propose un tarif unique pour l'abonnement téléphonique : **16.80€ par mois**

3.4. COMBIEN COUTE L'ABONNEMENT NUMERIS EN ACCES DE BASE ?

Tarif FT mensuel accès de base (T0) = 33.60 € _Service de revente de l'abonnement

A noter SDA est facturé 0.91€HT/Mois.

L'abonnement d'un contrat Professionnel Numéris accès de base chez France Telecom augmente à partir du 9 septembre : il passe de 33,60€ht à 35,60€ht.

Les tarifs de l'abonnement de l'accès de base de FuturDirect Standard n'augmentent pas. Ils sont à 33,60€HT/accès

4. Inscription et Parution dans la base de données des abonnés au téléphone fixe (Annuaire Universel)

4-1. LE PRINCIPE

Le marché des annuaires étant ouvert à la concurrence.

Dès que le client a souscrit à l'Offre Futur Direct Standard avec reprise de l'abonnement téléphonique,

- ▶ France Telecom demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription de l'Abonné à l'Annuaire Universel.
- ▶ Futur est responsable de la parution annuaire des numéros du client titulaire du contrat
- ▶ Aussi le client doit-il compléter l'« Formulaire d'Inscription aux annuaires » inclus dans l'Annexe Services Optionnels en même temps que la DAS Futur Direct Standard. L'Annexe est disponible sous format PDF Ouvert.

Les Clients peuvent voir leurs coordonnées publiées dans l'ensemble des annuaires (papier, électroniques, téléphoniques). Ils peuvent également émettre le souhait de ne pas y figurer (sous réserve des droits exprimés par l'abonné en matière de protection de ses données).

Les coordonnées des clients sont mises à disposition des différents fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires professionnels, et ce à des fins de parution ou de diffusion (exemple : les numéros commençant par les 118 XYZ).

Un Formulaire d'Inscription aux annuaires par site est nécessaire .

4.2. LES SOLUTIONS DISPONIBLES

Tous les changements doivent être notifiés par le client auprès de Futur. Futur se charge par la suite de transmettre les changements du client auprès des éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels il a contractualisé.

4.3. LA REPRISE D'UNE INSCRIPTION EXISTANTE

Lors de leur souscription à Futur Direct Standard avec reprise d'abonnement, les Clients peuvent disposer d'une inscription dans les annuaires. Lors de l'enregistrement d'un contrat, la raison sociale indiquée sur le Bon de Commande est vérifiée dans les annuaires :

. — Si une société disposant de la même raison sociale et adresse est trouvée, l'inscription indiquée dans les annuaires est reprise et renvoyée aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements

. — Si aucune société n'est trouvée, l'inscription indiquée dans les annuaires est considérée comme inexistante

L'inscription dans le cas d'un accès de base isolé ou d'un groupement d'accès de base

Le client bénéficie d'un numéro d'appel national unique inscrit dans la base de données de l'annuaire des abonnés et sous une seule inscription en catégorie professionnelle.

La modification ou la suppression d'une inscription existante

Lors de leur souscription à Futur Direct Standard, les Clients peuvent disposer d'une inscription dans les annuaires. Dès lors que le client souhaite modifier ou supprimer sa parution, il doit signer le document « Annexe Inscription dans les annuaires ».

La création d'une inscription

Les Clients, souhaitant voir apparaître leur société dans les annuaires, doivent compléter et signer le document « Annexe Inscription aux annuaires ». Un formulaire par site. Un formulaire par offre.

Le délai de parution des informations

Il dépend des conditions et des fréquences de parution propres aux éditeurs. Par conséquent Futur ne s'engage sur aucun délai de parution.

Attention à la saisie des informations sur l'annexe de parution aux annuaires : ne déclarer que les lignes ayant souscrit l'offre Futur Direct Standard avec reprise de l'abonnement téléphonique. Ne pas saisir des caractères spéciaux comme « » / * au niveau de l'adresse du site, la commande sera rejetée.

Les modifications sont complexes et sans garantie de délai.