

# Contrat cadre OSV et ORDAGO

ORDAGO, votre gestionnaire dédié OSV



# VOS INTERLOCUTEURS

ORDAGO

## VOTRE GESTIONNAIRE DEDIE ORDAGO

### Votre contact commercial :

Cyril ROUVE

Mob: 06.58.87.78.02

Fixe: 0811.69.69.64

Fax: 09.72.31.62.83

[cyril.rouve@ordago.fr](mailto:cyril.rouve@ordago.fr)

### Votre assistance commerciale :

Sandra CATARINO

Espace SFR Business Team

ZA Les deux pins

40 130 Capbreton

05.58.49.19.19

05.58.49.93.00

[scatarino@at40.fr](mailto:scatarino@at40.fr)

# SOMMAIRE

- **Offre téléphonie mobile** p.4
- **Offre téléphonie fixe** p.10
- **Procédures opérationnelles** p.14
- **Comparatif SFR vs. Free** p.19

# Contrat cadre OSV

## Offre téléphonie mobile

ORDAGO



espace

SFR Business Team

# Tarification voix SFR France métropolitaine

- Abonnement compteur grand compte 36 mois : **5,25 €HT/mois**
- Prime de **60 €ht et 6 mois d'abonnements offerts** pour toute ouverture de ligne compteur grand compte.
- Communications nationales décompté à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde. :
  - Interne (fixes et mobiles SFR de la société) : **0,036€HT /min**
  - Externe (fixes local, national et mobiles Orange, Bouygues SFR : **0,054€HT /min**
- Option mail / internet depuis le mobile en France métropolitaine :

Option mail	Fair use	Montant HT
Basic 10 Mo		6,00 €
Illimité	150 Mo	10,50 €
	500 Mo	21,00 €
	1 Go	23,20 €

*Fair use : Au-delà du forfait data consommé (150, 500 ou 1 GO), le débit de connexion est bridé en 2G tout en restant en illimité.*

- Offre Clef 3G+ illimité à **28,00€HT**

# A chacun son offre !

Offre	Désignation	1 heure	2 heures	3 heures	4 heures	5 heures	6 heures	7 heures	8 heures	Au-delà appels illimités
Offre voix uniquement	Abonnements + communication voix	8,49 €	11,73 €	14,97 €	18,21 €	21,45 €	24,69 €	27,93 €	31,17 €	33,25 €
Offre voix, mail et internet	Abonnements + communication voix + data 1 GO	31,69 €	34,93 €	38,17 €	41,41 €	44,65 €	47,89 €	51,13 €	54,37 €	56,45 €
Offre voix, mail, internet et international	Abonnements + communication voix + data 1 GO + option international	38,69 €	41,93 €	45,17 €	48,41 €	51,65 €	54,89 €	58,13 €	61,37 €	63,45 €

## **OPTION INTERNATIONALE :**

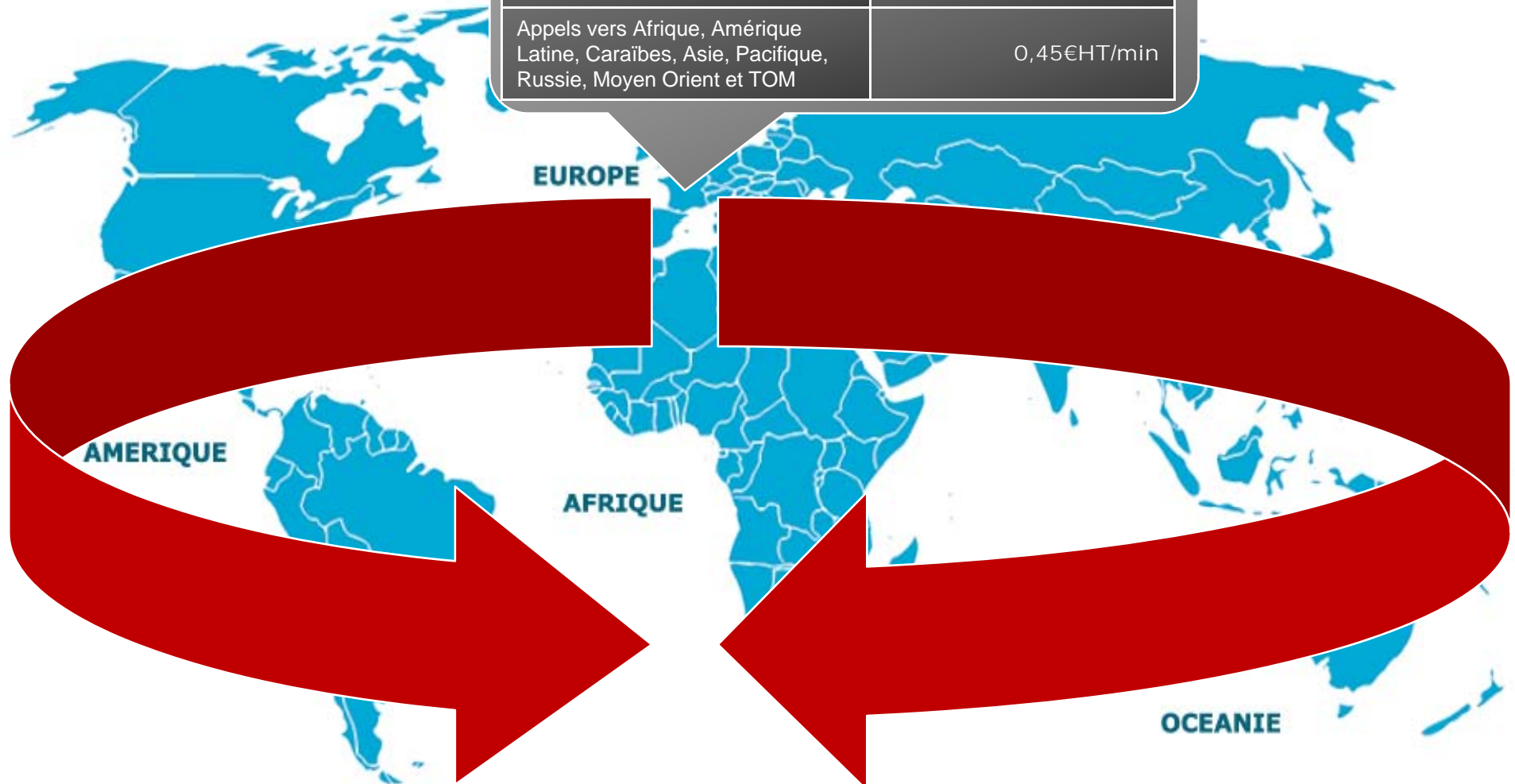
Tous vos appels Voix sont illimités, 7j/7 vers 40 destinations à l'international.

### **Vos appels sont illimités vers les fixes dans les pays suivants :**

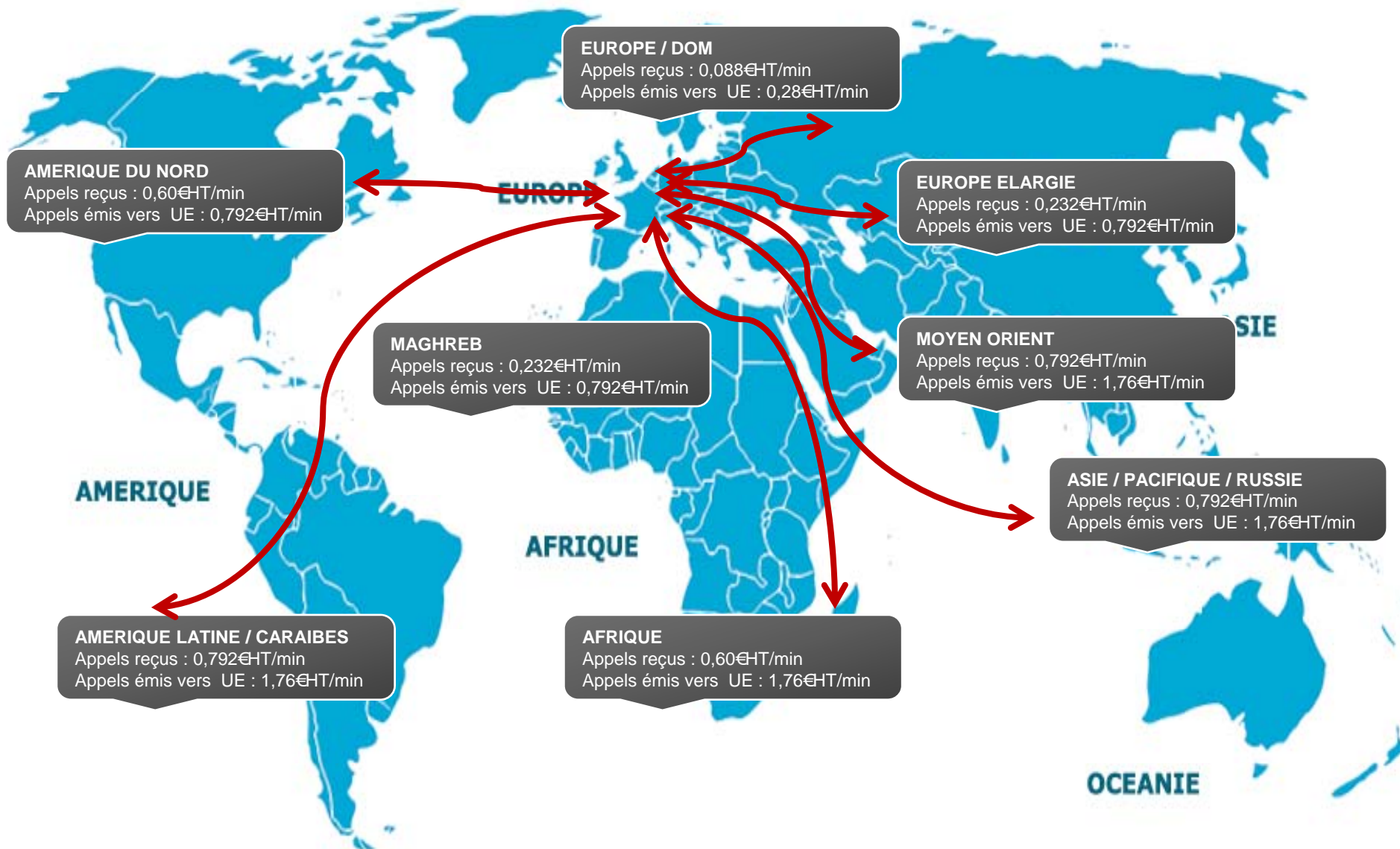
Allemagne, Andorre, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, République tchèque et Vatican **et vers les fixes et mobiles**  
 États-Unis (hors Alaska et Hawaï),  
 Canada et Chine (hors Hong Kong).

# Tarifification voix depuis la France

Appels vers Europe et DOM	0,18€HT/min
Appels vers Europe élargie, Maghreb et Amérique du Nord	0,225€HT/min
Appels vers Afrique, Amérique Latine, Caraïbes, Asie, Pacifique, Russie, Moyen Orient et TOM	0,45€HT/min



# Tarification voix SFR depuis l'étranger



# Tarification Data SFR depuis l'étranger

## EUROPE ET USA

BLACKBERRY / IPHONE / ANDROID / CARTE 3G								
Au réel	6€HT/Mo							
Pack jour 10 Mo	5€HT/jour							
Ajustable data mobile monde 0 à 200Mo	0€/0Mo	14€/5Mo	30€/15Mo	50€/40Mo	80€/90Mo	160€/200Mo	3€/Mo sup	
Ajustable global access monde 0 à 1Go	0€/0Mo	30€/15Mo	50€/40Mo	80€/90Mo	160€/200Mo	250€/500Mo	460€/1Go	3€/Mo sup

## AMERIQUE

## RESTE DU MONDE

BLACKBERRY / IPHONE / ANDROID / CARTE 3G								
Au réel	9€HT/Mo							
Pack jour 10 Mo	15€HT/jour							
Ajustable data mobile monde 0 à 200Mo	0€/0Mo	32€/5Mo	75€/15Mo	130€/40Mo	200€/90Mo	350€/200Mo	6€/Mo sup	
Ajustable global access monde 0 à 1Go	0€/0Mo	75€/15Mo	130€/40Mo	200€/90Mo	350€/200Mo	650€/500Mo	1000€/1Go	6€/Mo sup

# Contrat cadre OSV

## Offre téléphonie fixe

ORDAGO



espace

SFR Business Team

# Tarification fixe SFR en France métropolitaine

ABONNEMENT (en €HT / mois / ligne ou accès)	
Ligne analogique	24.90€HT
T0	35.60€HT
T2 15 canaux	259.50€HT
T2 20 canaux	346€HT
T2 25 canaux	432.50€HT
T2 30 canaux	519€HT
SDA	0.91€HT

APPELS FIXES INTERNES SOCIÉTÉ

Tarification €HT	Gratuit et illimité
------------------	---------------------

APPELS MOBILES SFR INTERNES SOCIÉTÉ

Tarification €HT	Gratuit et illimité
------------------	---------------------

APPELS FIXES CLIENTS FOURNISSEURS...

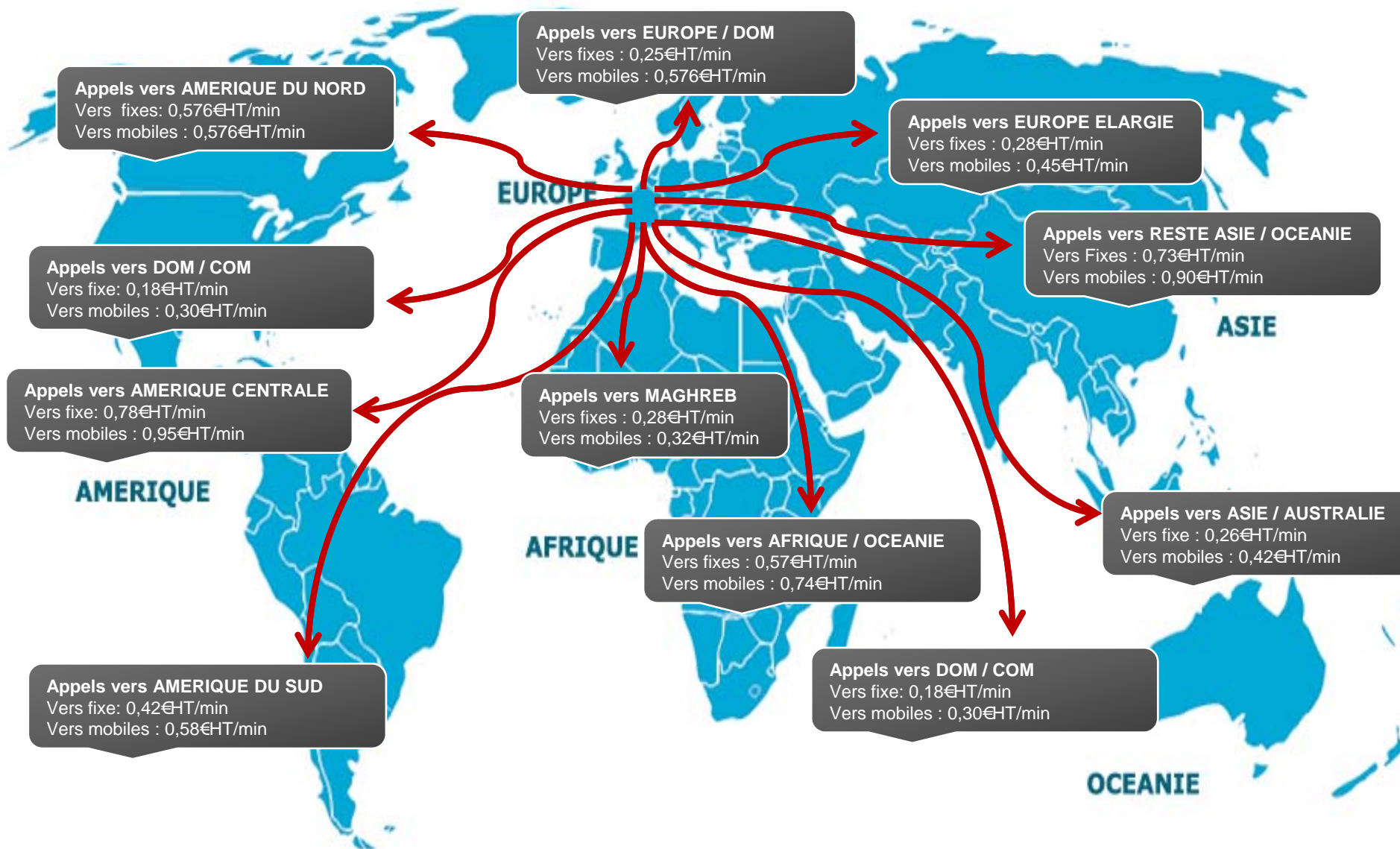
Tarification €HT	Gratuit et illimité
------------------	---------------------

APPELS MOBILES CLIENTS FOURNISSEURS...

Tarification €HT	0,108€ / min
------------------	--------------

Tarifs valables pour souscription engagement 36 mois

# Tarification Fixe SFR vers l'étranger



# L'accès Internet SFR



## L'accès Internet 9DSL

Désignation	Abonnement (€HT / mois)	Frais de mise en service (€HT)
Accès Internet jusqu'à 20 Méga	35,00€	70,00€
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"><li>- Débit non garanti</li><li>- 9Dsl 20M max</li><li>- 1 adresse IP fixe</li><li>- 1 nom de domaine</li><li>- 5€HT/mois routeur en location ou 55€HT à l'achat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 comptes mail collaboratifs ou 2 comptes mail collaboratifs pour Blackberry</li><li>- 10 comptes mail standard</li><li>- Assistance téléphonique de 8H à 19H, du lundi au vendredi (hors jours fériés)</li></ul>

*Tarifs valables pour souscription engagement 12 mois*

## L'accès Internet SDSL

Désignation	Abonnement (€HT / mois)	Frais de mise en service (€HT)
Lien SDSL 1 et 2M	176,00€	600,00€
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 adresse IP fixe</li><li>- GTR 4 heures</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 nom de domaine</li><li>- 30 comptes mails sécurisées</li><li>- 5 comptes mails collaboratifs</li></ul>

*Tarifs valables pour souscription engagement 36 mois*

# Contrat cadre OSV

## Procédures opérationnelles

ORDAGO



espace

SFR Business Team

# Je commande une ligne...

## Commande pour ouverture de ligne avec mobile ou accessoire :

Commande effectuée et traitée par mail

Délai de traitement sous 24h et livraison sous 48h (sous réserve de disponibilité de stock)

Au traitement de votre commande, un mail de confirmation est envoyé au gestionnaire.

## Mail type pour ouverture de ligne :

« Sur le titulaire N°XXXXXX «Nom de la raison sociale», X ouverture (s) de ligne sur l'offre COMPTEUR GRANDS COMPTES aux conditions OSV.

Options : Facturation à la seconde et Convergence

Matériel : préciser le modèle de téléphone souhaité et son tarif catalogue OSV

Nous reconnaissons avoir pris connaissance du paragraphe relatif aux conditions Générales d'abonnement SFR Business Team de Juillet 2010 et les acceptons dans toute leur teneur.

Nous reconnaissons et acceptons que ces conditions soient applicables à l'ensemble des lignes rattachées au numéro de titulaire indiqué ci-dessus ».

*« Afin d'assurer une qualité optimale de traitement de vos commandes, il est demandé à chaque gestionnaire adhérent de l'OSV d'envoyer le mail type ci-dessus à l'attention de » : Cyril ROUVE*

[contact@ordago.fr](mailto:contact@ordago.fr)

# Je renouvelle une ligne...

Commande pour renouvellement de ligne avec mobile ou accessoire :

*Commande effectuée et traitée par mail*

*Délai de traitement sous 24h et livraison sous 48h (sous réserve de disponibilité de stock)*

*Au traitement de votre commande, un mail de confirmation est envoyé au gestionnaire.*

Mail type pour renouvellement de ligne :

*« Sur le titulaire N°XXXXXX «Nom de la raison sociale», renouvellement sur 24 mois des lignes suivantes aux conditions OSV:*

*06 xx xx xx xx, 06 xx xx xx xx*

*Matériel : préciser le modèle de téléphone souhaité et son tarif catalogue OSV*

*Nous reconnaissons avoir pris connaissance du paragraphe relatif aux conditions Générales d'abonnement SFR Business Team de Juillet 2010 et les acceptons dans toute leur teneur.*

*Nous reconnaissons et acceptons que ces conditions soient applicables à l'ensemble des lignes rattachées au numéro de titulaire indiqué ci-dessus ».*

***« Afin d'assurer une qualité optimale de traitement de vos commandes, il est demandé à chaque gestionnaire adhérent de l'association OSV d'envoyer le mail type ci-dessus à l'attention de » : Cyril ROUVE  
[contact@ordago.fr](mailto:contact@ordago.fr)***

# Je gère mes mobiles...

## **AJOUT/ SUPPRESSION D'OPTION :**

Commande ou demande effectuée par mail

Délai de traitement dans la journée dès réception de votre demande

(NB : toute option activée le jour même est opérationnelle à partir de minuit ou au prochain cycle de facturation).

## **CHANGEMENT DE CARTE SIM :**

Demande effectuée par mail ou téléphone en précisant le numéro de la ligne concernée ainsi que le numéro de la carte SIM à activer (893310xxxxxxxxxxxxxxxx)

Délai de traitement dans la journée

Délai technique : 2 heures maximum

Après traitement par AT64, un mail de confirmation est envoyé au gestionnaire.

Contact : Sandra Catarino

Tel : 05.58.49.19.19

BAL :scatarino@at40.fr

# Je gère mes mobiles...

## **PROCEDURE SAV :**

Dans le cadre d'une intervention de service après vente, un bordereau SAV est à compléter. Ce formulaire doit être accompagné du mobile défectueux ainsi que de son chargeur secteur. Si besoin de mobile de prêt, veuillez remplir et signer l'onglet « coordonnées société » . ORDAGO se charge de renseigner la référence du mobile de prêt.

*« Afin d'assurer une qualité optimale de traitement de vos commandes ou demandes, il est demandé à chaque gestionnaire adhérent OSV d'envoyer le mail type ci-dessus à l'attention de » : Sandra CATARINO  
scatarino@at40.fr*

# Comparatif SFR vs. Free

ORDAGO



espace

SFR Business Team

OFFRE SFR OSV			
Désignation	Prix Unitaire	Quantité	Montant
Abonnement Compteur	5,25 €	36	189,00 €
Option Appels Illimité	28,00 €	36	1 008,00 €
Option mail/internet/sms illimité	29,00 €	36	1 044,00 €
International	7,00 €	36	252,00 €
Montant sur 36 mois			2 493,00 €
Terminal à l'ouverture Iphone 4S			179,00 €
Terminal dans 18 mois Iphone 4 S			179,00 €
Montant sur 36 mois + 2 terminaux			2 851,00 €
Primes SFR à l'ouverture			-60,00 €
Primes SFR dans 18 mois			-60,00 €
Mois offerts à l'ouverture	-5,25 €	6	-60,00 €
Mois offerts dans 18 mois			-60,00 €
Montant après geste commercial			2 611,00 €
Montant mensuel lissé sur 36 mois			72,53 €

Désignation	Prix Unitaire	Quantité	Montant
Abonnement Compteur	5,25 €	36	189,00 €
1 Heure de communication	3,00 €	36	108,00 €
60 sms	3,00 €	36	108,00 €
Primes SFR à l'ouverture	-60,00 €	1	-60,00 €
Primes SFR dans 18 mois	-60,00 €	1	-60,00 €
Mois offerts à l'ouverture	-5,25 €	6	-60,00 €
Mois offerts dans 18 mois	-5,25 €	6	-60,00 €
Montant sur 36 mois			225,00 €
Terminal à l'ouverture type Nokia C3			offert
Terminal dans 18 mois type Nokia C3			offert
Montant mensuel lissé sur 36 mois			6,25 €

OFFRE FREE GRAND PUBLIC			
Désignation	Prix Unitaire	Quantité	Montant
Abonnement Illimité	16,64 €	36	599,00 €
Iphone 4 S	16,72 €	36	602,01 €
Montant sur 36 mois			1 201,00 €
Montant mensuel lissé sur 36 mois			33,36 €

Désignation	Prix Unitaire	Quantité	Montant
Forfait 1h d'appel	2,00 €	36	72,00 €
Terminal nu	80,00 €	1	80,00 €
Terminal nu	80,00 €	1	80,00 €
Montant sur 36 mois			232,00 €
Montant mensuel lissé sur 36 mois			6,44 €

	FREE	SFR
<b>Les points forts</b>	<b>Le catalogue tarifaire</b>	L'option international (Mobile Chine) Financement du téléphone Renouvellement du téléphone à 18 mois de contrat Réseau 3G+/ 4G Réseau de distribution Gestionnaire de compte dédié Analyse, conseil sur facture Expérience du métier de la mobilité (13 ans) Accords de roaming complet
<b>Les points faibles</b>	Service client injoignable Quid de la facturation Quid de l'expérience mobilité Quid suivi des factures Quid SAV téléphone Quid du support data (messagerie blackberry) Quid de la hotline Quid du dépassement au-delà du forfait Réseau 2g/3G Obligation prélèvement automatique. A défaut caution 200 €/ligne  Application d'un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues TTC à compter du 1° jour de retard  Gamme limitée de téléphone Pas de leasing sur haut de gamme type Samsung Galaxy S2 Commande en ligne (4 boutiques en France)	<b>Le catalogue tarifaire</b>