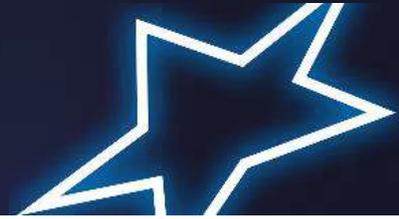


Pénalités CELESTE



Offres Box (Eco/Pro/One/Entreprise)	Tarif HT
Traitement spécifique de la commande (mauvaise adresse, mauvais numéro de téléphone, etc..)	50 €
Annulation d'une commande alors qu'une désaturation, demande administrative, ou du propriétaire/syndic du bâtiment est en cours.	Box : 200 € One Fusion MAX : 300 € One Fusion TURBO : 600 €
Déplacement infructueux: ▶ Annulation 4 jours ouvrés avant installation ▶ Absence des contacts sur site	290 €
Dégradation des équipements non pris en compte par la garantie constructeur.	Routeur R7 : 200 € Modem ADSL : 100 € Modem/clé 4G : 200 € Boitier Fibre FTTH : 90 € Alimentation : 50 € Câbles ethernet, filtre xDSL : 20 €
Défaut d'aspect routeur R7 pour liaison ADSL/VDSL/FTTH	de 20 € à 200 €
Résiliation Box	49 €
Frais administratifs: - Duplicata facture avec envoi par courrier postal: - Sortie complète du livre de compte comptable: - Mise en demeure:	15 € 95 € 40 €
Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale ou dégradation de service).	399 €
Prestation de desserte interne <30m (tirage simple, sans travaux lourds, <2 heures) ▶ Si lors de la commande ▶ Si après la commande ▶ Travaux plus complexes ou au delà	299 € 350 € Sur devis
Forfait de remise en état simple de la desserte interne cuivre défectueuse	399 € + tarif intervention niveau 5
Frais d'étude pour la réparation de la desserte interne cuivre (complexe)	299 €
Demande d'information suite à écrasement Suite à l'écrasement de votre ligne ADSL/VDSL ou FTTH par un opérateur tiers, vous souhaitez connaître l'opérateur en question, afin de pouvoir lancer une procédure à son encontre.	29 €
Demande de retour suite à écrasement à tort	ADSL/VDSL : 79 € FTTH : 199 €
Demande retour rapide suite à écrasement à tort	ADSL/VDSL : 250 € ADSL/VDSL « sensible » : 350 €
Pénalité pour commande non conforme Ex : Erreur d'adresse ou de ligne support transmise par le client. Titulaire de la ligne support différente de celle mentionnée dans le contrat. Absence desserte interne ou cheminement chez le client	79 €

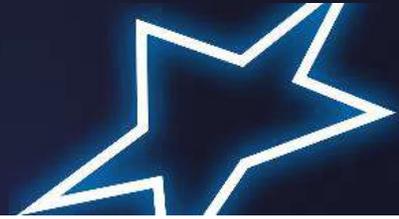
Pénalités CELESTE



Offres Fibre Optique (Entreprise / Connect / Premium)	Tarif HT
<p>Annulation de commande : Le client est redevable d'une pénalité en cas d'annulation étant de sa responsabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Si engagement de 12 mois : ▶ Si engagement de 36 mois : 	<p>Frais de mise en service + 12 mensualités Frais de mise en service + 24 mensualités</p>
<p>Déplacement infructueux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Annulation 4 jours ouvrés avant installation ▶ Absence des contacts sur site ▶ Inaccessibilité au site 	599 €
Dégradation des équipements non pris en compte par la garantie constructeur.	<p>Routeur R7 Fibre (<100M) : 600 € Routeur R7 Fibre (>100M) : 1 300 € EAS : 990 € Câblage, alimentation : 50 € Kit Fibre (jarretière et SFP) : 50 €</p>
Défaut d'aspect routeur R7 pour liaison Fibre dédiée	de 90 € à 1 300 €
<p>Frais administratifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Duplicata facture avec envoi par courrier postal : ▶ Sortie complète du livre de compte comptable : 	<p>15 € 150 €</p>
<p>Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale ou dégradation de service).</p>	399 €
<p>Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée).</p>	399 €
<p>Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée et contrat GTR 24h/24 non établi).</p>	50 €

Offres Mobile	Tarif HT
Dépassement 60 minutes par appel	Facturation à la seconde

Pénalités CELESTE



Offres SDSL Entreprise / Eco / Pro	Tarif HT
<p>Annulation de commande : Le client est redevable d'une pénalité en cas d'annulation étant de sa responsabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Si engagement de 12 mois : ▶ Si engagement de 36 mois : 	<p>Frais de mise en service + 12 mensualités Frais de mise en service + 24 mensualités</p>
<p>Déplacement infructueux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Annulation 4 jours ouvrés avant installation ▶ Absence des contacts sur site ▶ Inaccessibilité au site 	299 €
<p>Dégradation des équipements non pris en compte par la garantie constructeur.</p>	<p>Routeur R7 : 200 € Modem SDSL 1 / 2 paires : 700 € Modem 4 paires : 790 € Modem <8 paires : 1590 € Modem ADSL : 100 € Câblage, alimentation : 50€</p>
<p>Frais administratifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Duplicata facture avec envoi par courrier postal: ▶ Sortie complète du livre de compte comptable: ▶ En cas de retards ou rejets 	<p>15 € 150 € 40 € + 10%</p>
<p>Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale ou dégradation de service).</p>	50 €
<p>Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale ou dégradation de service).</p>	399 €
<p>Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée).</p>	150 €
<p>Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée).</p>	399 €
<p>Incident signalé hors heure ouvrée sans contrat GTR 24h/7</p>	50 €
<p>Intervention signalée à tort (dans le cas d'une dégradation de service hors heure ouvrée).</p>	399 €
<p>Prestation de desserte interne <30 (tirage simple, sans travaux lourds, <2 heures) Si lors de la commande Si après la commande Travaux plus complexes ou au delà</p>	<p>299 € 350 € Sur devis</p>
<p>Désaturation</p>	790 €
<p>Forfait de remise en état simple de la desserte interne cuivre défectueuse</p>	399 € + tarif intervention niveau 5
<p>Frais d'étude pour la réparation de la desserte interne cuivre (complexe)</p>	299 €
<p>Annulation étude d'installation réglette</p>	700 €

Pénalités CELESTE



SAV des équipements téléphoniques	Tarif HT
SAV sur poste en location : Remplacement d'un équipement ou poste en cas de panne avérée, après diag téléphonique (à l'exception pannes de batterie)	inclus (frais d'expédition / retour inclus)
Remplacement d'un équipement ou poste hors cas de panne (casse, perte, bris, vol,...)	Tarif de vente de l'équipement
Intervention de dépannage sur site (pendant 2h max) Non facturé en cas de panne dont la cause incomberait à Stella Telecom. L'intervention ne peut être demandée qu'après un diagnostic par téléphone.	290 €
Intervention à distance	90 €

Offres Symphonie VoIP / IPBX / VoIP Connect	Tarif HT
Dépassement 60 minutes par appel	Facturation à la seconde
Dépassement du volume global de numéros émis différent	Facturation à la seconde
Résiliation de la commande de téléphonie avant mise à disposition du service	300 €
Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale de service)	399 €
Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée).	150 €
Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée).	399 €
Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée et hors contrat VIP).	50 €
Non réponse dans les 8 jours ouvrés pour le non paiement d'une quelconque échéance (après envoi d'un courrier électronique puis d'un courrier A.R)	Interruption des services possible Paiement intégral des sommes dues Majoration de 10% par mois civil de retard

Symphonie Passerelle / Trunk / Entreprise / Pro IP	Tarif HT
Résiliation de la commande de téléphonie avant mise à disposition du service	300 €
Non restitution ou dégradation des équipements non pris en compte par la garantie constructeur.	Passerelle 1 ou 2 T0 : 690 € Passerelle 2 ou 4 T0 : 900 € Passerelle 6 ou 8 T0 : 1 200 € Passerelle T2 - 30 canaux : 1 200 € Passerelle T2 - 60 canaux : 1 500 € Passerelle T2 - 90 canaux : 2 500 € SBC SIP : 1 500 € Passerelle Analogique : 90 € TNR : 600 €
Intervention signalée à tort (dans le cas d'une coupure totale de service en heure ouvrée ou non ouvrée.)	399 €

Pénalités CELESTE

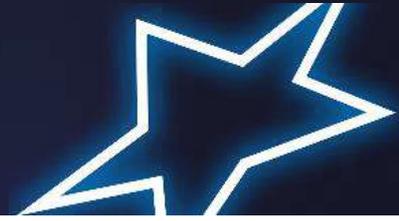


Symphonie Passerelle / Trunk / Entreprise / Pro IP	Tarif HT
Incident signalé à tort (dans le cas d'une coupure totale de service hors heure ouvrée et hors contrat 24/7).	50 €
Non réponse dans les 8 jours ouvrés pour le non paiement d'une quelconque échéance (après envoi d'un courrier électronique puis d'un courrier A.R)	Interruption des services possible Paiement intégral des sommes dues Majoration de 10% par mois civil de retard

SAV Signalisation d'incident : Gamme Entreprise	Responsabilité Stella Telecom	Hors responsabilité Stella Telecom
Niveau 1 Diagnostic en ligne ou via le Service Client	Inclus	Inclus
Niveau 2 Technicien expert, sans déplacement physique	Inclus	89 € (heure ouvrée) 199 € (heure non ouvrée)
Niveau 3 Ouverture d'un incident auprès de l'Opérateur de Transport, sans déplacement physique	Inclus	299 € (heure ouvrée) 399 € (heure non ouvrée)
Niveau 4 Ingénieur expert Stella Telecom, sans déplacement physique	Inclus	299 € (heure ouvrée) 399 € (heure non ouvrée)
Niveau 5 Technicien de l'Opérateur de Transport, avec déplacement physique	Inclus	399 € (heure ouvrée) 599 € (heure non ouvrée)

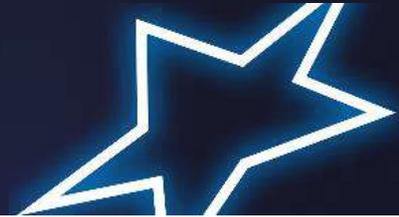
SAV Signalisation d'incident : Gamme Pro	Responsabilité Stella Telecom	Hors responsabilité Stella Telecom
<p>Niveau 1</p> <p>Lorsque vous contactez le Service Client Stella Telecom, votre conseiller effectue systématiquement des tests sur votre service ADSL/VDSL ou Fibre FTTH et peut vous demander de faire des manipulations pour vérifier l'état de votre ligne et de votre matériel.</p> <p>À l'issue des tests, plusieurs cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Le problème est résolu à distance avec le conseiller ► Un problème est détecté sur le réseau, le conseiller déclenche une intervention auprès du niveau 3 pour résoudre votre panne dans les meilleurs délais. <p>Si le conseiller ne constate pas de défaut avec l'outil de diagnostic, il programmera un rappel par un technicien de niveau 2 dans la journée (8h ouvrées).</p>	Inclus	Inclus

Pénalités CELESTE



SAV Signalisation d'incident : Gamme Pro	Responsabilité Stella Telecom	Hors responsabilité Stella Telecom
<p>Niveau 2 Un Technicien expert vous contactera pour effectuer des tests plus poussés. Si celui-ci détecte une possible défaillance des équipements, il procédera à une demande d'envoi de nouveaux équipements. Lors de son diagnostic, si le technicien expert arrive bien à accéder à distance aux équipements et si il est confirmé que le problème se situe après les équipements, l'incident sera classé comme relevant de votre responsabilité : vous serez facturé.</p> <p>Quelques cas de facturation :</p> <ul style="list-style-type: none">► Le problème vient d'un branchement défectueux au sein de votre bureau (prises, câbles...)► Le problème vient de votre ordinateur ou du LAN► Le client signale de la saturation ou des déconnexions alors que celles-ci sont liées à la sur-utilisation du service► Le technicien n'arrive pas à vous joindre pour le rendez-vous programmé et a essayé plusieurs fois durant le créneau	Inclus	79 €
<p>Niveau 3 Ouverture d'un incident auprès de l'Opérateur de Transport, pour une demande d'intervention sur site. Lors de son intervention, le technicien identifie l'origine exacte du défaut. S'il est confirmé que ce dernier est situé à l'intérieur de votre propriété ou domicile et/ou relève de votre responsabilité, vous serez facturé des frais d'intervention.</p> <p>Quelques cas de facturation suite au déplacement d'un technicien :</p> <ul style="list-style-type: none">► Le problème vient d'un branchement défectueux au sein de votre bureau (prises, câbles..)► Le problème vient de votre ordinateur► Vous avez fait ravalier votre façade ou n'avez pas élagué vos arbres, qui ont abimé un câble► Le rendez-vous n'a pas été modifié ou annulé et vous n'êtes pas présent(e) à votre domicile lors de la venue du technicien	Inclus	129 €

Pénalités CELESTE



Main d'oeuvre	Tarif HT
Prestation de Télé-assistance technicien niveau 2 à distance Exemple : Demande de paramétrage d'un ordinateur, logiciel de messagerie, assistance à la configuration d'un serveur Web etc...	95 € /heure ouvrée 159 € /heure en week-end / jours fériés 199 € /heure nocturne (après 18h)
Prestation assistance technicien niveau 1 sur site Ex : installation de poste téléphonique, installation basique d'un routeur, switch etc.	Forfait 1h et déplacement sur site : 99 € Heure supplémentaire : 79 €
Prestation technicien niveau 3 sur site Ex : Déploiement d'équipements, assistance utilisateur sur site, aide à la bascule de réseau etc...	1 journée : 950 € Journée supplémentaire: 750 €
Prestation ingénieur expert niveau 4 à distance Ex : Demande paramétrage routeur/firewall avec règles spécifiques ou demande de validation technique d'une architecture etc...	149 € /heure ouvrée 199 € /heure en week-end et jours fériés 249 € /heure nocturne (après 18h)
Prestation ingénieur expert sécurité niveau 6 à distance Ex : Demande d'assistance pour résoudre problématiques de type sécurité, comme attaque DDoS, propagation de virus/spam etc...	169 € /heure ouvrée 219 € /heure en week-end et jours fériés 269 € /heure nocturne (après 18h)
Prestation de formation sur site	1 journée : 1 200 € Journée supplémentaire : 950 €
Administrative	89 € /heure ouvrée

Expertise	Tarif HT
<p>Expertise d'incident - Gamme Entreprise Si la première signalisation indique que la responsabilité n'incombe pas à Stella Telecom, mais que le client n'est pas d'accord avec ce diagnostic, le client pourra faire une demande d'expertise. Le client devra faire la demande au maximum un mois après l'ouverture du premier dossier d'incident.</p> <p>Si cette expertise conclut que la responsabilité incombe à Stella Telecom, celle-ci ne sera pas facturée.</p>	<p>Tarif main d'oeuvre ingénieur expert niveau 4 ou Tarif main d'oeuvre ingénieur expert sécurité niveau 6</p>
<p>Expertise contradictoire - Gamme Entreprise Si le client n'est pas d'accord avec l'expertise, il pourra faire une demande d'expertise contradictoire. Cette expertise sera directement gérée par le Directeur Technique Stella Telecom et par un des interlocuteurs désigné côté client.</p> <p>Si l'expertise contradictoire conclût que la responsabilité incombe à Stella Telecom, celle-ci ne sera pas facturée.</p>	<p>3 590 €</p>
<p>Expertise Gamme Pro Si la première signalisation indique que la responsabilité n'incombe pas à Stella Telecom, mais que le client n'est pas d'accord avec ce diagnostic, le client pourra faire une demande d'expertise. Le client devra faire la demande au maximum un mois après l'ouverture du premier dossier d'incident.</p> <p>Si l'expertise conclut que la responsabilité incombe à Stella Telecom, celle-ci ne sera pas facturée et la première signalisation à tort sera remboursée.</p> <p>Si l'expertise confirme que la responsabilité n'incombe pas à Stella Telecom, celle-ci sera facturée.</p>	<p>Responsabilité Stella Telecom : Inclus Hors Responsabilité Stella Telecom : 299 €</p>