



## RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Version du 1<sup>er</sup> Mars 2025

### 1 - Informations sur le fournisseur

- Nom du fournisseur : ORNE THD
- Adresse: 3 rue de la Marne 57120 ROMBAS
- Téléphone : 03 10 38 39 70
- Email : [contact@ornethd.fr](mailto:contact@ornethd.fr)
- Site Internet : [www.ornethd.net](http://www.ornethd.net)

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services aux clients professionnels, comme l'exige la réglementation en vigueur. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents. Ceux-ci sont disponibles aux accueils de OrneTHD et de ses partenaires ainsi que sur le site.

### 2 - Les communes concernées en FTTO

L'ensemble de nos offres sont des offres valable en France métropolitaine et disponible exclusivement en fibre.

Les communes concernées sont :

• AMNÉVILLE • ANOUX • AUBOUÉ • AUDUN-LE-ROMAN • BETTAINVILLERS • BRONVAUX • FLÉVILLE-LIXIÈRES • GÉNAVILLE • HATRIZE • HAUCONCOURT • HOMÉCOURT • IMMONVILLE • JOEUF • LANTÉFONTAINE • LES BAROCHES • LUBEY • MAIRY-MAINVILLE • MALANCOURT-LA-MONTAGNE • MANCE • MANCIEULLES • MARANGE-SILVANGE • MONDELANGE • MONTOIS-LA-MONTAGNE • MOYEUUVRE-GRANDE • MOYEUUVRE-PETITE • MOUTIERS • PIERREVILLERS • RICHEMONT • ROMBAS • RONCOURT • SAINT-PRIVAT-LA-MONTAGNE • SANCY • TRIEUX • TUCQUEGNIEUX



### 3 - Les offres internet

#### OrneTHD Pro Start – 40€ HT/MOIS

GTR J+1 (jour ouvré)

##### **L'internet Très Haut Débit :**

Débit descendant maximum : 100Mb/s

Débit montant maximum : 100 Mb/s

##### **Equipement :**

Routeur professionnel Mikrotik avec ou sans Wi-Fi

Modem premium (en cas de terminaison coaxiale)

1 adresse IPv4 fixe / 1 préfixe IPv6 fixe (/56)

##### **Informations :**

- Engagement 12 mois
- Equipement en location (si terminaison coaxiale)
- Frais d'installation 500€ HT

#### OrneTHD Pro Premium – 100€ HT/MOIS

GTR J+1 (jour ouvré)

##### **L'internet Très Haut Débit symétrique :**

Débit descendant maximum : 1Gb/s

Débit montant maximum : 1 Gb/s

(débit symétrique minimum garanti à 100Mb/s)

##### **Equipement :**

Routeur professionnel Mikrotik avec ou sans Wi-Fi

1 adresse IPv4 fixe / 1 préfixe IPv6 fixe (/56)

##### **Informations :**

- Engagement 12 mois
- Frais d'installation 500€ HT
- Réseau séparé des particuliers



### OrneTHD Pro Elite – 250€ HT/MOIS

GTR 4H (jour ouvré)

#### **L'internet Très Haut Débit symétrique :**

Débit descendant maximum : 1Gb/s  
Débit montant maximum : 1 Gb/s  
(débit symétrique minimum garanti à 100Mb/s)

#### **Equipement :**

Routeur professionnel Mikrotik avec ou sans Wi-Fi  
1 adresse IPv4 fixe / 1 préfixe IPv6 fixe (/56)

#### **Informations :**

- Engagement 12 mois
- Frais d'installation 500€ HT
- Réseau séparé des particuliers

### OrneTHD Pro Elite + – 500€ HT/MOIS

GTR 4H (24/7 HNO)

#### **L'internet Très Haut Débit symétrique :**

Débit descendant maximum : 1Gb/s  
Débit montant maximum : 1 Gb/s  
(débit symétrique minimum garanti à 100Mb/s)

#### **Equipement :**

Routeur professionnel Mikrotik avec ou sans Wi-Fi  
1 adresse IPv4 fixe / 1 préfixe IPv6 fixe (/56)

#### **Informations :**

- Engagement 12 mois
- Frais d'installation 500€ HT
- Réseau séparé des particuliers



## 4 - Les options possibles pour chaque service

### **GTR 4H et/ou étendue 24/7 HNO**

Vous avez une activité critique ou un établissement avec des horaires de nuit par exemple ? OrneTHD vous garantit un rétablissement de votre accès Internet même en pleine nuit, même en plein week-end, en dehors des heures ouvrées grâce à son équipe de proximité.

### **Double adduction**

Parez à n'importe quelle coupure fibre grâce à la double adduction qui permet d'alimenter votre entreprise via 2 chemins différents, soit par un 2ème câble de fibre optique, soit via les airs par radio. Vous conservez ainsi vos mêmes ressources IP pour garder vos connexions actives et surtout vos appels en cours. Vous basculerez de l'un à l'autre en moins d'une seconde, sans vous en rendre compte.

### **Téléphonie complète**

La téléphonie est importante pour le premier contact en clientèle, message d'accueil, d'ouverture/fermeture de l'entreprise, prise de messages, sonnerie simultanée sur plusieurs postes, renvois/transferts d'appels si occupé/indisponible en interne ou vers les portables etc... OrneTHD est familier avec les solutions de téléphonie et vos divers besoins.

### **Hotspots WiFi**

Idéaux pour les établissements recevant du public, les hotspots WiFi permettent à votre clientèle ou patientèle d'avoir un accès ouvert à Internet très haut débit grâce à des antennes répartis dans votre établissement. Ils n'ont pas d'accès à votre réseau local par défaut. Discrètes, élégantes et performantes, nos équipes sauront vous aiguiller quant à l'emplacement idéale de chacune.

### **Livraison 10Gb/s, L2L et transit IP**

Besoin de plus, beaucoup plus ? OrneTHD en garde sous le pied et vous propose une livraison en 10 Gb/s ainsi que des routeurs L3 prévus pour tenir cette capacité. Aussi, nos équipes peuvent vous dédier un chemin en L2L pour vous livrer sur un point précis de notre réseau qui s'étend de Paris à l'Allemagne, mais aussi d'annoncer vos propres ressources ASN et IP sur Internet.



### **Hébergement serveurs, mails, backups**

Gardez vos données au chaud chez OrneTHD. Nous vous permettons de stocker vos données ou vos serveurs directement chez nous, dans un datacenter sécurisé et secouru (climatisation doublée, onduleurs + génératrices diesel). Ainsi, même en cas de vol ou d'incendie de vos locaux, vos données seront toujours là, tout près de vous, à moins de 15 minutes de votre entreprise.

### **VLAN, VPN et tunnels sécurisés**

Si vous avez plusieurs établissements ou agences dans les communes couvertes par OrneTHD et les régions voisines, n'en faites qu'un ! Plusieurs accès pour un seul réseau unique à gérer, très simplement. Un port réseau pour Internet, un port réseau pour voir vos autres sites. Aussi, OrneTHD peut vous aider à mettre en place des VPN sécurisés pour vos télétravailleurs.

### **Interconnexions privées**

Vous faites partie d'un groupe ou vous utilisez des produits du cloud AWS, Google, Microsoft ou autre ? Le réseau OrneTHD a tout d'un grand et nous sommes en capacité de vous interconnecter directement à votre maison-mère ou à votre cloud-provider grâce à DirectCloud afin d'intégrer des machines virtuelles externalisées directement au sein de votre LAN.

## 5- Les offres mobiles

### MOBILE

L'offre forfait mobile est réservée aux Clients professionnels sur l'ensemble du territoire français et un engagement de 12 mois.

#### **Forfait Mobile 0-100G PRO : 16,90€HT /mois**

- Appels illimités en France Métropolitaine
  - SMS/MMS illimités
  - 100 Go d'internet mobile (débit réduit au-delà).
  - Option déblocage pour débloquer les appels et/ou data au-delà des seuils indiqués dans le forfait
  - Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de service
- Carte Sim 10 € TTC par carte Sim
- Téléphone mobile Offres vendues sans équipement mobile

## 4- Les prestations

Il s'agit des prestations pour tout nouveau contrat :

#### **4.1 les prestations obligatoire à la souscription :**

- Un branchement neuf comprend le tirage complet du câble du poteau ou de la chambre en extérieur, jusqu'à l'emplacement final de la box internet avec pose de la prise murale en trois points. Cette prestation est facturée à hauteur de 500 € HT.
- Une reconnexion est la réutilisation du raccordement coaxial existant en s'assurant du bon état de celui-ci avec pose de la prise murale en trois points et changement de connecteurs si nécessaire. Cette prestation est facturée à hauteur de 50 € HT.

En cas de retard de raccordement ou de mise en service, le Client dispose d'un délai de **30 jours calendaires** pour déposer une réclamation écrite auprès du Service Client OrneTHD, accompagnée des justificatifs nécessaires. Cette réclamation sera examinée dans les meilleurs délais.



#### *4.2 les prestations facultatives*

Un espace client gratuit est disponible, permettant d'accéder aux factures, de payer en ligne, de consulter le récapitulatif des consommations téléphoniques (fixe et mobile) et de signaler un problème.

La portabilité du numéro mobile est disponible gratuitement La demande sera traitée dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**, et le Client sera informé de la date effective par mail ou SMS.

#### *4.3 Modalités de paiement :*

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de ce paragraphe. OrneTHD demande cependant au Client de privilégier le prélèvement automatique des factures mensuelles ( réduction des délais de traitements et impact environnemental ...)

Les factures sont établies soit à terme échu pour les factures mensuelles, c'est-à-dire pour le mois écoulé, et payable sous 15 jours, soit par trimestre ou semestre à terme à échoir, c'est à dire par trimestre ou semestre d'avance et payables sous 15 jours.

Le client prélevé devra avoir préalablement remis à OrneTHD un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure. Toutes les communications téléphoniques sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront donc sur la facture du mois suivant. Lors de la résiliation, le client ayant des consommations en dépassement de forfait, hors forfait ou hors abonnement, recevra une facture le mois suivant celui de la résiliation.

Le Client recevra une notification par mail (si ce dernier a communiqué son mail de contact à OrneTHD), mensuellement ou trimestriellement, l'informant de la mise à disposition de sa facture et de son montant sur son Espace Client. Le Client peut cependant demander à recevoir une facture papier en contactant OrneTHD. L'Espace Client personnalisé est accessible après authentification sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). La facture est disponible sur l'Espace Client pendant douze (12) mois glissants à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

Le client pourra régler par prélèvement (mode de règlement à privilégier) soit le 5,10 ou 15 du mois suivant la facturation, soit par carte bancaire dans l'une de nos agences ou sur leur espace client, soit par espèce ou chèque dans l'une de nos agence.

Les règlements par chèque peuvent également être envoyés à OrneTHD, Rue André Marie Ampère 57360 AMNEVILLE.



En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement, des frais fixes de **45 €** seront facturés. Ces frais ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Déménagement hors zone de couverture ;
- Cessation d'activité de l'entreprise ;
- Surendettement.  
Les justificatifs devront être transmis à OrneTHD dans un délai de **8 jours ouvrés** suivant la demande de résiliation.

Pour toute résiliation anticipée invoquant un motif légitime, le Client doit transmettre les justificatifs nécessaires dans un délai de **8 jours ouvrés** suivant sa demande. Passé ce délai, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés.

## 6. Durée du contrat et conditions de résiliation

A l'issue de la période minimum d'engagement de 12 mois, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment, gratuitement.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données liées au nom de domaine ornethd.net et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipée sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez OrneTHD faisant foi, OrneTHD facturera des frais de résiliation anticipée au tarif en vigueur au jour de la facturation.

## 7. Services après-vente et assistance

Un service client est disponible 24/7 :

- Téléphone : 09 70 57 57 57
- Email : [contact@ornethd.net](mailto:contact@ornethd.net)

Ci-dessous, les horaires des trois agences OrneTHD :

**Agence d'Amnéville** - Rue André-Marie Ampère - 57360 – Amnéville  
Du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption





**Agence de Marange-Silvange** – 7 allée des tisserands – 57535 – Marange-Silvange  
Du lundi au vendredi de 8h à 12H et de 14h à 17h.  
(fermé le mercredi)

**Agence de Joeuf** – 54 Rue de Franchepré – 54240 – Joeuf  
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.  
(fermé le jeudi)

## 8. Voies de Recours

Pour toute réclamation, le Client peut adresser un courrier ou un mail circonstancié au service Commercial télécoms et enfin au Médiateur des Communications Electroniques par courrier postal ou directement par mail aux coordonnées ci-dessous :

CM2C 49 rue de Ponthieu 75008 PARIS

Tel 01 89 47 00 14

Mail de contact : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net).

La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

## 9. Informations sur les équipements fournis

OrneTHD fournit un routeur internet professionnel au client, soit :

**Un routeur de la marque Mikrotik, modèle RB4011 avec Wi-Fi :**



- 10 ports LAN (10/100/1000 Mbps)
- 2.4 GHz (MIMO 2x2) / 5 GHz 802.11ac (MIMO 4x4)
- PoE 18-57 V DC sur Ether1 et PoE out sur Ether10
- Routage dynamique, pare-feu, gestion de MPLS, VPN et QoS.

**Un routeur de la marque Mikrotik modèle RB4011 sans Wi-Fi :**



- 10 ports LAN (10/100/1000 Mbps)
- PoE 18-57 V DC sur Ether1 et PoE out sur Ether10
- Routage dynamique, pare-feu, gestion de MPLS, VPN et QoS.

Les équipements mis à disposition par OrneTHD doivent être restitués **au plus tard le dernier jour de l'abonnement**. En cas de non-restitution, un rappel sera envoyé au Client, qui disposera alors de **15 jours calendaires** pour restituer les équipements avant l'application des frais de non-restitution. Si les équipements ne sont pas restitués dans ce délai, des frais fixes de **85 € TTC** par équipement non restitué seront facturés.