



***Contrat d'accès aux lignes FTTH de  
MARTINIQUE THD  
déployées en dehors des Zones Très Denses***

**Annexe 15 – Contrat Webservice E-RDV v1.0 – Fev 2016**



## CONTRAT WEBSERVICE E-RDV

ENTRE

### **SOCIETE MARTINIQUE THD**

Société anonyme au capital de 500 000 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le numéro 834 647 729, dont le siège social est Zone Industrielle des Jambette – 97200 Fort de France,

Représentée par Monsieur Lionel RECORBET

16 rue du General Alain de Boissieu

75015 PARIS

ET

.....  
.....  
.....  
.....

Ci-après dénommée « **l'Opérateur Commercial** »,

Ci-après collectivement dénommées « les Parties » ou individuellement « Partie »,



## PREAMBULE

La société ..... est un Opérateur Commercial qui a d'ores et déjà signé avec MARTINIQUE THD son Contrat d'Accès aux Immeubles FTTH MARTINIQUE THD définissant les modalités selon lesquelles cet Opérateur Commercial bénéficie d'un accès au câblage en Fibre Optique déployé par MARTINIQUE THD dans les immeubles pour lesquels cette dernière dispose de la qualité d'Opérateur d'Immeuble.

Il est de la responsabilité exclusive de l'Opérateur Commercial d'interroger son Client ou prospect de manière à ce que celui-ci lui indique la présence d'une prise terminale optique dans son logement ou local, ainsi que la référence de cette prise.

Cet Opérateur Commercial souhaite pouvoir bénéficier des modalités de commande d'accès aux lignes FTTH selon le mode désigné par « OI » dans la littérature du groupe Interop Fibre et ce de manière à ce que la MARTINIQUE THD réalise le raccordement du client final conformément à la prestation décrite à cet effet au Contrat d'Accès.

Afin de bénéficier de cette prestation, l'opérateur commercial doit souscrire au Webservice de prise de rendez-vous « E-RDV » de MARTINIQUE THD (ci-après désigné le « service »). Les paragraphes ci-dessous fixent les modalités d'usage et l'engagement des parties dans le cadre de l'utilisation du service.

## ARTICLE 1 - OBJET

Le contrat Webservice E-RDV (ci-après désigné le « Contrat ») a pour objet de définir les conditions, notamment techniques, dans lesquelles MARTINIQUE THD fournit à l'Opérateur Commercial un service de prise de rendez-vous pour la réalisation du raccordement de son client final par MARTINIQUE THD.

La référence de réservation de rendez-vous que l'Opérateur Commercial obtiendra du Webservice E-RDV devra être mentionnée dans sa commande d'accès, selon les modalités précisées dans l'annexe Flux d'échanges SI du Contrat d'accès aux lignes FTTH de MARTINIQUE THD.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS

**Client ou Client Final** : désigne toute personne physique ou morale souscrivant ou étant susceptible de souscrire à une offre de services de communications électroniques auprès d'un Opérateur Commercial utilisant le Câblage d'Immeuble en Fibre Optique d'un Immeuble FTTH pour lequel MARTINIQUE THD dispose de la qualité d'Opérateur d'Immeuble.

**FTTH (Fibre To The Home)** : déploiement de la fibre optique jusqu'au logement ou local du Client.

**Immeuble FTTH** : bâtiment ou ensemble de bâtiments à usage d'habitation, à usage professionnel<sup>1</sup>, ou à usage mixte situé(s) à la même ou à plusieurs adresses postales et dans lequel (lesquels) est implanté le Câblage d'Immeuble en Fibre Optique de MARTINIQUE THD.

**Ligne de Communications Electroniques à Très Haut Débit en Fibre Optique ou « Ligne »** : désigne une liaison passive d'un réseau de boucle locale à très haut débit constituée d'un ou de plusieurs chemins continus en fibre optique permettant de desservir un Client Final.

**Local FTTH** : logement ou local professionnel d'un Client Final.

---

<sup>1</sup> Dans le respect des STAS de MARTINIQUE THD en vigueur



**E-RDV** : dénomination du WebService proposé au titre du présent Contrat et permettant la gestion des rendez-vous de raccordement client final sur les structures d'Immeubles FTTH dans le cadre des Zones Très Denses (ZTD) et/ou en dehors des Zones Très Denses et ce dans le cadre de l'offre de référence MARTINIQUE THD correspondante.

**Maison FTTH** : bâtiment ou maison individuelle ne comportant qu'un seul logement ou local professionnel, dans lequel se trouve installé une Ligne FTTH et qui n'est pas un Immeuble FTTH.

**Opérateur Commercial (OC)** : désigne un Opérateur signataire du Contrat d'Accès aux Immeubles FTTH MARTINIQUE THD – en zones très denses et/ou en dehors des zones très denses - et qui commercialise des services très haut débit FTTH dans les Immeubles FTTH déployés par MARTINIQUE THD.

**WebService** : Technologie permettant à des applications de dialoguer à distance via Internet, et ceci indépendamment des plates-formes et des langages sur lesquelles elles reposent. Pour ce faire, les webservices s'appuient sur un ensemble de protocoles Internet très répandus, afin de communiquer entre eux. Cette communication est basée sur le principe de demandes et réponses, effectuées avec des messages XML. MARTINIQUE THD assure l'entretien et la maintenance de ses Webservices dans les conditions décrites à l'article 6 des présentes.

## ARTICLE 3 - DATE D'EFFET, DUREE

Le présent Contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Dans le cas où les signatures des Parties ne seraient pas concomitantes, le présent Contrat prendra effet au jour où la dernière des deux signatures est apposée.

La prise d'effet du Contrat vaut commande du Service (ci-après la « Commande »).

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Toutefois, le présent Contrat prendra automatiquement fin à l'arrivée du terme du ou des Contrat(s) d'accès aux Immeubles FTTH signé(s) entre MARTINIQUE THD et l'Opérateur commercial.

## ARTICLE 4 - LE SERVICE

### 1°) Périmètre et Conditions préalables à l'utilisation du Service

La prise de rendez-vous de raccordement ne sera accessible à l'opérateur commercial que sur les zones géographiques où l'opérateur d'immeuble a signé un Contrat d'accès aux Immeubles FTTH et souscrit explicitement au mode OI pour le passage de ses commandes d'accès.

La prise de rendez-vous ne peut avoir lieu que sur des adresses ouvertes commercialement, il est de la responsabilité de l'opérateur commerciale de s'assurer du statut des adresses sur lesquelles il souhaite passer commande, notamment grâce au WebService « Maia » mis à disposition par MARTINIQUE THD sous réserve de souscrire à son utilisation.

### 2°) Description des Services

#### 2.1 Période de test et mise en service des Services

Préalablement à la signature du présent Contrat, MARTINIQUE THD aura fourni les URL d'accès aux Webservices à l'Opérateur commercial susceptible de souscrire à ce dernier afin qu'il soit en mesure de réaliser des tests lui permettant de valider son interconnexion réseau avec les Webservices mis à disposition par MARTINIQUE THD.



Au préalable, l'Opérateur commercial choisira et transmettra à MARTINIQUE THD la ou les adresse(s) IP utilisatrice(s) qui interrogeront les Webservices (ci-après dénommées les « Adresse(s) IP Utilisatrice(s) »).

L'Opérateur commercial reconnaît et accepte que la signature du présent Contrat signifie que la période de test mentionnée ci-dessus s'est avérée concluante et que l'accessibilité au Service et sa consultation sont satisfaisantes. La date de prise d'effet du Contrat valant commande et mise en service du Service, celle-ci déclenchera la facturation dans les conditions décrites à l'article 5 ci-après.

## *2.2 Modalités d'utilisation des Services*

L'Opérateur commercial peut accéder aux Services pour interagir avec MARTINIQUE THD de la façon suivante :

- Demander une liste de créneaux de rendez-vous disponibles
- Pré-réserver un créneau de rendez-vous
- Réserver un créneau de rendez-vous
- Modifier le commentaire d'un rendez-vous déjà pris
- Décaler un rendez-vous
- Annuler un rendez-vous
- Consulter les rendez-vous réservés

### **3°) Mise en garde liée à l'utilisation des Services**

L'Opérateur commercial est informé que des mises à jour régulières de la capacité planning des techniciens de raccordement de MARTINIQUE THD peuvent être réalisées et que cette capacité est mutualisée pour l'ensemble des opérateurs commerciaux.

Des créneaux de rendez-vous peuvent donc apparaître comme disponibles au moment d'une requête de récupération des listes de créneaux et ne plus l'être au moment de la réservation réalisée par l'OC.

Afin d'éviter que l'OC commande une prestation de raccordement à MARTINIQUE THD avec un créneau de rendez-vous indisponible et, d'autre part, de manière à optimiser l'accessibilité au plan de charge des techniciens MARTINIQUE THD par les différents opérateurs concernés, le webservice E-RDV libérera automatiquement le ou les créneau(x) sélectionnés de la manière suivante :

- dès lors que le délai entre la pré-réservation et la réservation d'un rendez-vous dépasse 15 minutes ;
- et dès lors que le délai entre la réservation de rendez-vous et la réception de la commande d'accès dépasse douze (12) heures.

### **4°) Evolution du Service**

En cas d'évolution substantielle du Service (au-delà d'un simple changement de modalité d'accessibilité), MARTINIQUE THD en informera l'Opérateur commercial en respectant un délai de préavis de trois (3) mois précédent l'entrée en vigueur de l'évolution.

## **ARTICLE 5 - MODALITES FINANCIERES**

Le prix d'utilisation du Service est intégré dans la tarification de la prestation de raccordement réalisée par MARTINIQUE THD, telle que précisée en annexe Prix et Pénalités du Contrat d'accès MARTINIQUE THD.



L'Opérateur commercial reconnaît et accepte qu'en cas de résiliation du Service, à quelque titre que ce soit, les montants versés à MARTINIQUE THD au titre de ses prestations sont définitivement acquis, et ne pourront faire l'objet d'un remboursement.

L'accès internet à partir de son / ses poste(s) (communication et fournisseur d'accès) est à la charge et demeure sous la responsabilité exclusive de l'Opérateur commercial.

## ARTICLE 6 - GESTION DES TRAVAUX PROGRAMMES ET DES INCIDENTS

### 1°) Travaux programmés

MARTINIQUE THD peut être amenée à réaliser des travaux ou des interventions de maintenance préventive susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement du Service. MARTINIQUE THD s'engage à produire ses meilleurs efforts pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur commercial. En cas de travaux programmés par MARTINIQUE THD, ceux-ci seront planifiés dans la mesure du possible après 20h00 et avant 08h00.

D'autre part, avant chaque intervention programmée susceptible de suspendre le fonctionnement du Service pour une durée supérieure à deux (2) heures, MARTINIQUE THD informera préalablement l'Opérateur commercial par courriel, moyennant le respect d'un préavis de deux jours ouvrés, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption.

Le contact de l'Opérateur commercial est : **[A COMPLETER]**

### 2°) Signalisation et gestion des Incidents

A tout moment, l'Opérateur commercial peut informer par courriel MARTINIQUE THD de tout dysfonctionnement du Service à l'adresse email suivante : [incidentswsrdv@sfr.com](mailto:incidentswsrdv@sfr.com)

Les messages déposés à cette adresse seront traités par MARTINIQUE THD du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures sauf les jours fériés.

L'Opérateur Commercial s'efforcera de décrire précisément le dysfonctionnement rencontré et joindre à son email une copie d'écran du Webservice E-RDV illustrant son propos.

L'Opérateur commercial s'engage à ne pas communiquer cette adresse à des tiers, y compris ses filiales. MARTINIQUE THD ne traitera que les signalisations d'incident émanant de l'Opérateur commercial, identifié par l'adresse email de référence telle que définie ci-dessous.

En cas de dysfonctionnement du Service et dès la réception d'une signalisation, MARTINIQUE THD prend en charge le pilotage du rétablissement du Service et fera ses meilleurs efforts pour rétablir celui-ci dans les meilleurs délais.

Dès le rétablissement du Service, MARTINIQUE THD clôture l'incident et en informe l'Opérateur commercial par réponse au courriel de signalisation.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS D'UTILISATION D'INTERNET

L'Opérateur commercial déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Opérateur commercial est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.
- qu'il appartient à l'Opérateur commercial de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

L'Opérateur commercial s'engage, dans l'usage qu'il fait du Service au titre du présent Contrat à respecter les lois, les règlements, les droits des tiers, ainsi que les règles de déontologie régissant le web et à ne pas porter préjudice à l'image de MARTINIQUE THD.

Pour sa part MARTINIQUE THD s'engage, dans la mise à disposition du Service défini dans le cadre du présent Contrat à respecter les lois, les règlements, les droits des tiers, y compris les droits de propriété intellectuelle.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

### 1°) Responsabilité de MARTINIQUE THD

MARTINIQUE THD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution du présent Contrat. La responsabilité de MARTINIQUE THD ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment démontrée.

L'Opérateur Commercial accepte ainsi de supporter, dans des limites raisonnables, des risques d'imperfection ou l'indisponibilité du serveur sans que cela constitue pour autant une tolérance à l'égard de MARTINIQUE THD, MARTINIQUE THD devant toujours tendre à remédier dans les plus brefs délais aux défauts de fonctionnement et procéder corrélativement aux corrections qui s'imposent, ainsi qu'à améliorer les performances des logiciels existants en fonction de l'évolution de la technique informatique.

### 2°) Responsabilité de l'Opérateur Commercial

L'Opérateur Commercial est responsable vis-à-vis de MARTINIQUE THD de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses sous-traitants causeraient aux personnels, aux équipements de MARTINIQUE THD ou à des tiers. L'Opérateur Commercial assume la responsabilité pleine et entière des relations qu'il entretient avec ses partenaires commerciaux, ses Clients Finaux et tout autre tiers. A ce titre, il est seul responsable de la fourniture et de la qualité du service qu'il commercialise auprès de ses Clients Finaux. Il s'engage à garantir MARTINIQUE THD de toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit, intentés par les tiers précités.

### 3°) Responsabilité des Parties

La responsabilité de chacune des Parties est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

Nonobstant toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité de chacune des Parties, tous préjudices confondus, n'excédera pas 10 000 euros par année contractuelle.

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable des dommages en raison de défaillance tenant soit à un cas de force majeure, soit du fait d'un tiers.

La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni exclue ni limitée.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

## **ARTICLE 9 - ASSURANCE**

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de 1er rang une police Responsabilité Civile, valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur requête, chaque Partie fournira à l'autre un certificat d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

## **ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE**

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des Prestations, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles.

Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de 120 (cent vingt) jours, chacune des Parties pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans indemnités pour l'un ou l'autre Partie. La résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

## **ARTICLE 11 - RESILIATION**

### **1°) Résiliation pour convenance.**

Les Parties conviennent et reconnaissent expressément qu'aucune d'entre elle ne pourra résilier à tout moment le présent Contrat pour simple convenance personnelle, et ce tenant compte des droits d'usage concédés à l'Opérateur Commercial sur les Lignes au titre du ou des Contrat(s) d'Accès aux Immeubles FTTH de MARTINIQUE THD.

### **2°) Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles.**

En cas de non-respect par l'une des Parties d'une de ses obligations contractuelles substantielles le présent Contrat sera résilié de plein droit trente (30) jours après mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, demeurée infructueuse, et ce sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels la Partie lésée pourrait prétendre.



En outre, MARTINIQUE THD se réserve le droit de résilier de plein droit le présent Contrat, sans préavis, dans le cas d'un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Service par l'Opérateur commercial.

## ARTICLE 12 - PREUVE, ADMINISTRATION ET PORTEE

Les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique a la même force probatoire que l'écrit sur support papier.

Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données enregistrées, transmises et/ou reçues par MARTINIQUE THD dans le cadre du présent Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme une preuve de la réalité et du moment de l'enregistrement, de la transmission et/ou de la réception des dites données.

## ARTICLE 13 – MODIFICATIONS

Toute modification du présent Contrat fera l'objet d'un avenant signé entre les Parties, à l'exception, des modifications concernant un changement des modalités d'accessibilité au Service via Internet et/ou un changement du mode d'authentification ou de cryptage.

Ces dernières pourront être notifiées par MARTINIQUE THD à l'Opérateur commercial, par courrier simple, télécopie ou courrier électronique moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

## ARTICLE 14 - SECURITE DES ECHANGES

La confidentialité des échanges entre les Parties et l'authentification de l'Opérateur commercial sont assurées par l'utilisation des Adresses IP Utilisatrices que l'Opérateur commercial transmet à MARTINIQUE THD lors de la mise en service du Service (cf Annexe 2).

L'Opérateur commercial est seul responsable de la transmission et de l'utilisation de ses Adresses IP Utilisatrices. MARTINIQUE THD dégage toute responsabilité en cas de communication à un tiers non-habité par l'Opérateur commercial.

## ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

Les dispositions du présent Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Service et/ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles ») seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en partie, à une personne autre que des sous-traitants, des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (ci-après, collectivement, « des Représentants ») ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, signer et exécuter leurs obligations aux termes du présent Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

Toutefois, sans préjudice des stipulations du présent article, l'Opérateur commercial est autorisé à fournir uniquement à destination de ses Clients et dans la stricte limite des informations qui seuls les concernent, sous son entière responsabilité et en tout état de cause après retraitement, les informations restituées au travers de ce Service. Aucun Client Final de l'Opérateur Commercial ne pourra donc consulter directement le Webservice objet des présentes.

Chaque Partie s'engage à informer tous ses représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux dispositions du présent article. Les

Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux fournisseurs potentiels de financement à une Partie, ses affiliés au sens de l'article L233-3 du Code de commerce et maisons-mères, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de mise en œuvre du présent Contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.

Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent Contrat sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

## ARTICLE 16 – PROPRIETE

Le présent Contrat ne transfère à l'Opérateur commercial aucun droit de propriété sur le Webservice E-RDV mis à sa disposition au titre du présent Contrat.

### 16.1 – Propriété du Webservice :

Conformément à la loi n°94-361 du 10 mai 1994, MARTINIQUE THD concède à l'Opérateur commercial une licence personnelle, non exclusive et non transférable sur le Webservice pour le monde entier et pendant la durée du Contrat, aux seules fins d'utilisation de E-RDV dans les termes et conditions stipulés aux présentes et pour les seuls besoins inhérents à la préparation de commande(s) de lignes FTTH auprès de MARTINIQUE THD. Cette licence comprend le droit de consultation, d'exécution, de chargement, de transmission et d'affichage, en tout ou parti, sur tout support.

L'Opérateur commercial s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ce Webservice, quelle qu'en soit la nature et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de MARTINIQUE THD.

Toutefois, les Parties reconnaissent que le protocole « Web Service Description Language » constitue un format inter-opérateurs, publié sur le site de l'ARCEP. En conséquence, chacune des Parties est libre de dupliquer ou reproduire ledit protocole « Web Service Description Language » pour la création de son propre service.

MARTINIQUE THD se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur son Webservice pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs. L'Opérateur commercial s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le Webservice de MARTINIQUE THD.

La mise à disposition du Webservice ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Opérateur commercial.

Tous les éléments constitutifs du Service (notamment les textes, graphismes, logos, sons, photos, animations, logiciels) sont la propriété de MARTINIQUE THD.

Les éléments appartenant à MARTINIQUE THD, et a fortiori leur mise en forme ainsi que le code qui en résulte, sont la propriété exclusive de MARTINIQUE THD.

Les éléments constitutifs du Service sont protégés par les législations nationales et transnationales relatives au droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation, de tout ou partie du Service, sur un quelconque support, du présent ou futur, est interdite (sauf (1) autorisation faite par les présentes ou (2) autorisation préalable et écrite de MARTINIQUE THD).

Le non-respect des dispositions de la présente clause est susceptible de constituer un acte de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de tout contrevenant.

## 16.2 – Propriété des données consultées sur le Webservice :

Conformément à la loi 98-536 du 1er juillet 1998, E-RDV est protégée. MARTINIQUE THD concède à l'Opérateur commercial une licence personnelle, non exclusive et non transférable sur E-RDV, pour la France et pour la durée du présent Contrat, aux seules fins d'utilisation de E-RDV dans les termes et conditions stipulés aux présentes, et pour les seuls besoins inhérents à la préparation de commande(s) de lignes FTTH auprès de MARTINIQUE THD. Cette licence comprend : (1) le droit d'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de E-RDV sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, et (2) le droit de reproduction et de réutilisation, par la mise à la disposition des Clients et de tout Sous-traitant de l'Opérateur Commercial, de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de E-RDV, quelle qu'en soit la forme.

En conséquence, l'Opérateur commercial s'interdit de procéder à tout autre utilisation que celle visée par les présentes ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de MARTINIQUE THD.

## **ARTICLE 17 - INTUITU PERSONAE**

Il est expressément convenu entre les Parties que le présent Contrat a été conclu eu égard à la forme, la composition actuelle, la personnalité, la réputation et la situation financière de l'Opérateur commercial. Toute modification substantielle dans la situation commerciale, juridique ou financière de l'Opérateur commercial, doit être portée immédiatement à la connaissance de MARTINIQUE THD.

L'Opérateur commercial s'engage, sans délai, à informer MARTINIQUE THD de toute cession de contrôle, ainsi que de toute modification substantielle dans sa situation commerciale, juridique et financière, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le contrôle s'entend au sens des articles L.233-1 et suivants du Code de commerce :

- dès lors qu'une société détient directement ou indirectement une fraction du capital lui donnant la majorité des droits de vote dans les assemblées de l'Opérateur commercial,
- ou lorsqu'une société dispose seule de la majorité des droits de vote en vertu d'un accord conclu avec d'autres associés ou actionnaires, qui n'est pas contraire à l'intérêt de l'Opérateur commercial,
- ou enfin lorsqu'une société détermine en fait par les droits de vote dont elle dispose, les décisions dans les assemblées générales de l'Opérateur commercial.

En cas de cession de contrôle de l'Opérateur commercial, MARTINIQUE THD se réserve le droit de résilier le Contrat, huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception faisant suite à la cession, dûment motivé et expliquant le(s) motif(s) de cette résiliation.

## **ARTICLE 18 - INTEGRALITE, INDIVISIBILITE, NON-RENONCIATION**

### **1°) Intégralité de l'accord**

Les dispositions du présent Contrat et ses annexes expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties fixant les droits et obligations de chacune d'elles. Elles prévalent sur tous accords écrits ou verbaux, toutes correspondances ou proposition, ainsi que sur tout autre disposition figurant dans les documents échangés antérieurement entre les Parties et relatifs à l'objet du présent Contrat.

### **2°) Indivisibilité**

Si une disposition du Contrat devient nulle ou inapplicable, ladite disposition sera réputée supprimée du Contrat, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une disposition de substitution. Au cas où les



Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

### **3°) Non-renonciation**

Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes de la souscription de tout ou partie du présent Contrat, sauf renonciation écrite et signée. Aucun manquement ou manquements successifs à l'exécution d'un accord ou d'une convention et aucune renonciation ou renonciations successives par une Partie ne pourront affecter la validité de ces accords, conventions ou dispositions ni porter atteinte aux droits de la Partie bénéficiaire de les faire exécuter.

## **ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE ET LITIGES**

### **1°) Loi applicable**

Le présent Contrat est soumis à la loi française, il est rédigé dans son intégralité en langue française. Tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans le cadre de l'application du présent Contrat se font en langue française.

### **2°) Règlement des litiges et éléction de juridiction.**

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, l'adaptation et / ou la résiliation du présent Contrat.

Tout litige entre les Parties concernant l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, l'adaptation et / ou la résiliation du présent Contrat ou de l'un quelconque de ses articles, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs et / ou appel en garantie.

## **ARTICLE 20- LISTE DES ANNEXES**

- 1- ADRESSES IP UTILISATRICES
- 2- SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Fait à .....,

Le .....

Pour MARTINIQUE THD

Pour .....



## **Annexe 1 – ADRESSES I.P. UTILISATRICES**

..... A compléter .....

## Annexe 2 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES

### Présentation

---

Ce document présente le Webservice E-RDV .  
Il décrit les interfaces des méthodes mises à disposition et détaille les valeurs des paramètres.

#### 1. Format des messages

---

Les messages sont constitués d'un en-tête et d'un corps de message. L'en-tête regroupe les informations techniques, le corps les informations et paramètres de l'opération à réaliser.

### 1.1 Types de données

---

#### 1.1.1 Précisions

---

La colonne **Card** correspond à la cardinalité :

0..1 = optionnel  
0..-1 = 0 à n occurrences  
1..-1 = 1 à n occurrences

Par défaut la cardinalité n'est pas précisée pour les éléments obligatoires.

#### 1.1.2 Type "IdentifiantService"

---

Type de base de "IdentifiantService" : «XSDsimpleType» string

#### 1.1.3 dateTime

---

Format de date (heure comprise) norme W3C.

Exemple :

2013-07-31T10:00:00+02:00

#### 1.1.4 Type "CodeRetour"

---

Type de base de "CodeRetour" : «XSDsimpleType» int

Tout WS comporte un code retour.

Les retours possibles sont :

- 0 : Ok
- 1 : Erreur fonctionnelle
- 2 : Erreur syntaxique
- 3 : Erreur technique

### 1.1.5 Type "TimeSlot"

Type de base de "TimeSlot" : «XSDcomplexType»

Description d'un créneau d'intervention

| Donnée      | Format                | Card | Description / Commentaires  |
|-------------|-----------------------|------|-----------------------------|
| dateDebut   | «XSDelement» / date   |      | Date de début du créneau    |
| heureDebut  | «XSDelement» / int    |      | Heure de début du créneau   |
| heureFin    | «XSDelement» / int    |      | Heure de fin du créneau     |
| refTimeSlot | «XSDelement» / string |      | Référence unique du créneau |
| nom         | «XSDelement» / string |      | Nom du prestataire          |

### 1.1.6 Type "StatutRDV"

Type de base de "StatutRDV" : «XSDsimpleType» int

- 0 : Sans objet
- 1 : Pré-réservée
- 2 : Réservée
- 3 : Annulée
- 4 : Terminée
- 5 : OT émis
- 6 : En cours
- 8 : Suspendu
- 9 : Gelé (statut entre la commande d'accès et le CR de commande, période où on ne peut pas modifier ou annuler le RDV)

### 1.1.7 Type "ResultatInstallation"

Type de base de "ResultatInstallation" : «XSDsimpleType» int

- 0 : Sans objet
- 1 : OK
- 2 : KO
- 3 : OK partiel

### 1.1.8 Type "MotifGR"

Type de base de "MotifGR" : «XSDcomplexType»

| Donnée    | Format                | Card | Description / Commentaires |
|-----------|-----------------------|------|----------------------------|
| codeMotif | «XSDelement» / string |      | Code du motif              |
| libelle   | «XSDelement» / string |      | Libellé du motif           |

### 1.1.9 Type "InfoIntervention"

Type de base de "InfoIntervention" : «XSDcomplexType»

| Donnée               | Format                              | Card   | Description / Commentaires                  |
|----------------------|-------------------------------------|--------|---|
| typeIntervention     | «XSDelement» / int                  |        | Type d'intervention<br>1: raccordement      |
| refIntervention      | «XSDelement» / string               |        | Référence unique de l'intervention          |
| creneau              | «XSDelement» / TimeSlot             |        | Créneau                                     |
| commentaire          | «XSDelement» / string               |        | Commentaire de pré-installation             |
| statut               | «XSDelement» / StatutRDV            |        | Statut du rendez-vous                       |
| resultatInstallation | «XSDelement» / ResultatInstallation |        | Statut technique de l'intervention          |
| refSouscription      | «XSDelement» / string               | [0..1] | Référence interne OC de la commande d'accès |
| numeroContrat        | «XSDelement» / string               | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| noAbonne             | «XSDelement» / string               | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| noProspect           | «XSDelement» / string               | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| identifiantAS        | «XSDelement» / string               | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| symptom              | «XSDelement» / Symptom              | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| prestation           | «XSDelement» / Prestation           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |
| profil               | «XSDelement» / string               | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                   |

### 1.1.10 Type "EnteteQuestionV2"

Type de base de "EnteteQuestionV2" : «XSDcomplexType»

Tout WS comporte les données suivantes: service appelant, service appelé, ID client, horodatage requête.

| Donnée            | Format                            | Card   | Description / Commentaires                                     |
|-------------------|-----------------------------------|--------|--|
| serviceAppelant   | «XSDelement» / IdentifiantService |        | Quadrigramme de l'OC appelant                                  |
| serviceAppelle    | «XSDelement» / IdentifiantService |        | Nom de la méthode appelée.<br>Ex : « GRRecupererListeCrenaux » |
| horodatageRequete | «XSDelement» / dateTime           |        | Horodatage de la requête                                       |
| numeroClient      | «XSDelement» / string             | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                                      |
| numeroContrat     | «XSDelement» / string             | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                                      |
| techno            | «XSDelement» / string             |        | « Fibre »  |
| loginOperateur    | «XSDelement» / string             | [0..1] | Quadrigramme de l'OC appelant                                  |

### 1.1.11 Type "EnteteReponseV2"

Type de base de "EnteteReponseV2" : «XSDcomplexType»

Entête réponse

| Donnée            | Format                    | Card   | Description / Commentaires                      |
|-------------------|---------------------------|--------|---|
| horodatageReponse | «XSDelement» / dateTime   |        | Horodatage de la réponse                        |
| codeRetour        | «XSDelement» / CodeRetour |        | Code retour                                     |
| codeErreur        | «XSDelement» / int        | [0..1] | Code erreur                                     |
| libelleErreur     | «XSDelement» / string     | [0..1] | Libellé Erreur éventuel                         |
| detaillErreur     | «XSDelement» / string     | [0..1] | Données supplémentaires sur l'erreur éventuelle |

### 1.1.12 Type "questionGR1"

Type de base de "questionGR1" : «XSDcomplexType»

Récupération de la liste des créneaux

| Donnée           | Format                          | Card   | Description / Commentaires                             |
|------------------|---------------------------------|--------|--|
| enteteQuestion   | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |  |
| profil           | «XSDelement» / string           | [0..1] | Profil de l'utilisateur. Non utilisé. Laisser vide     |
| refAdresse       | «XSDelement» / string           |        | Référence hexaclé mediapost de l'adresse               |
| refSouscription  | «XSDelement» / string           | [0..1] | Référence interne OC de la commande.                   |
| typeIntervention | «XSDelement» / int              |        | Identifiant du type d'intervention<br>1 : raccordement |
| dateSouscription | «XSDelement» / date             | [0..1] | Date du jour.  |
| dateAuPlusTot    | «XSDelement» / date             | [0..1] | Date minimale de RDV souhaité.                         |
| noProspect       | «XSDelement» / string           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                              |

### 1.1.13 Type "questionGR2"

Type de base de "questionGR2" : «XSDcomplexType»

Pré-réservation d'un créneau

| Donnée           | Format                          | Card   | Description / Commentaires                             |
|------------------|---------------------------------|--------|--|
| enteteQuestion   | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |  |
| refTimeSlot      | «XSDelement» / string           |        | Référence unique du créneau à pré-réserver             |
| refAdresse       | «XSDelement» / string           | [0..1] | Référence hexaclé mediapost de l'adresse               |
| refSouscription  | «XSDelement» / string           | [0..1] | Référence interne OC de la commande.                   |
| typeIntervention | «XSDelement» / int              | [0..1] | Identifiant du type d'intervention<br>1 : raccordement |
| noProspect       | «XSDelement» / string           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                              |
| commentaire      | «XSDelement» / string           | [0..1] | Commentaire (saisie libre)                             |
| symptom          | «XSDelement» / Symptom          | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                              |
| prestation       | «XSDelement» / Prestation       | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                              |

### 1.1.14 Type "questionGR3"

Type de base de "questionGR3" : «XSDcomplexType»

Réservation d'un rendez-vous pour installation newbie SAV ou Prestations complémentaires

| Donnée          | Format                          | Card   | Description / Commentaires           |
|-----------------|---------------------------------|--------|--------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |                                      |
| refIntervention | «XSDelement» / string           |        | Référence unique de l'intervention   |
| refSouscription | «XSDelement» / string           | [0..1] | Référence interne OC de la commande. |
| commentaire     | «XSDelement» / string           |        | Commentaire (saisie libre)           |
| numeroTicket    | «XSDelement» / string           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide            |

### 1.1.15 Type "questionGR4"

Type de base de "questionGR4" : «XSDcomplexType»

Consultation d'un rendez-vous

| Donnée          | Format                             | Card   | Description / Commentaires           |
|-----------------|------------------------------------|--------|--------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» /<br>EnteteQuestionV2 |        |                                      |
| refIntervention | «XSDelement» / string              | [0..1] | Référence unique de l'intervention   |
| refSouscription | «XSDelement» / string              | [0..1] | Référence interne OC de la commande. |
| noProspect      | «XSDelement» / string              | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide            |

### 1.1.16 Type "questionGR5"

Type de base de "questionGR5" : «XSDcomplexType»

Demande de modification du commentaire de pré-installation

| Donnée          | Format                             | Card   | Description / Commentaires         |
|-----------------|------------------------------------|--------|------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» /<br>EnteteQuestionV2 |        |                                    |
| refIntervention | «XSDelement» / string              |        | Référence unique de l'intervention |
| commentaire     | «XSDelement» / string              | [0..1] | Commentaire (saisie libre)         |

### 1.1.17 Type "questionGR6"

Type de base de "questionGR6" : «XSDcomplexType»

Demande de modification d'un rendez-vous (décalage)

| Donnée          | Format                             | Card   | Description / Commentaires                 |
|-----------------|------------------------------------|--------|--|
| enteteQuestion  | «XSDelement» /<br>EnteteQuestionV2 |        |  |
| refIntervention | «XSDelement» / string              |        | Référence unique de l'intervention         |
| refTimeSlot     | «XSDelement» / string              |        | Référence unique du créneau à pré-réserver |
| commentaire     | «XSDelement» / string              |        | Commentaire (saisie libre)                 |
| prestation      | «XSDelement» / Prestation          | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide                  |

### 1.1.18 Type "questionGR7"

Type de base de "questionGR7" : «XSDcomplexType»

Demande d'annulation d'un rendez-vous

| Donnée          | Format                             | Card | Description / Commentaires         |
|-----------------|------------------------------------|------|------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» /<br>EnteteQuestionV2 |      |                                    |
| refIntervention | «XSDelement» / string              |      | Référence unique de l'intervention |

### 1.1.19 Type "questionGR8"

Type de base de "questionGR8" : «XSDcomplexType»

Demande de confirmation d'annulation d'un rendez-vous

| Donnée          | Format                          | Card | Description / Commentaires           |
|-----------------|---------------------------------|------|--------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |      |                                      |
| refIntervention | «XSDelement» / string           |      | Référence unique de l'intervention   |
| codeMotif       | «XSDelement» / string           |      | Motif d'annulation de l'intervention |

### 1.1.20 Type "questionGR9"

Type de base de "questionGR9" : «XSDcomplexType»

Demande de consultation des motifs

| Donnée         | Format                          | Card   | Description / Commentaires                                     |
|----------------|---------------------------------|--------|--|
| enteteQuestion | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |  |
| typeMotif      | «XSDelement» / int              | [1..1] | Identifiant du type de motif<br>1 : annulation<br>2 : decalage |

### 1.1.21 Type "questionGR10"

Type de base de "questionGR10" : «XSDcomplexType»

Suspension d'un rendez-vous

| Donnée          | Format                          | Card   | Description / Commentaires         |
|-----------------|---------------------------------|--------|------------------------------------|
| enteteQuestion  | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |                                    |
| refIntervention | «XSDelement» / string           |        | Référence unique de l'intervention |
| noProspect      | «XSDelement» / string           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide          |

### 1.1.22 Type "reponseGR"

Type de base de "reponseGR" : «XSDcomplexType»

Réponse standard

| Donnée         | Format                          | Card | Description / Commentaires |
|----------------|---------------------------------|------|----------------------------|
| enteteQuestion | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |      |                            |
| enteteReponse  | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |      | code retour                |

### 1.1.23 Type "reponseGR1"

Type de base de "reponseGR1" : «XSDcomplexType»

Réponse à la demande de récupération de créneaux

| Donnée         | Format                          | Card | Description / Commentaires |
|----------------|---------------------------------|------|----------------------------|
| enteteQuestion | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |      |                            |
| enteteReponse  | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |      |                            |

|               |                         |        |                    |
|---------------|-------------------------|--------|--------------------|
| listeCreneaux | «XSDelement» / TimeSlot | [0..1] | Liste des créneaux |
|---------------|-------------------------|--------|--------------------|

#### 1.1.24 Type "reponseGR2"

Type de base de "reponseGR2" : «XSDcomplexType»

Réponse à la demande de pré-réservation

| Donnée          | Format                          | Card   | Description / Commentaires   |
|-----------------|---------------------------------|--------|--|
| enteteQuestion  | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |  |
| enteteReponse   | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |        |  |
| refIntervention | «XSDelement» / string           | [0..1] | Référence unique de l'intervention<br>Obligatoire en cas de succès |

#### 1.1.25 Type "reponseGR4"

Type de base de "reponseGR4" : «XSDcomplexType»

Réponse à la demande de consultation d'un rendez-vous

| Donnée           | Format                          | Card   | Description / Commentaires                                      |
|------------------|---------------------------------|--------|---|
| enteteQuestion   | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |   |
| enteteReponse    | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |        |   |
| infoIntervention | «XSDelement» / InfoIntervention | [0..1] | Informations sur l'intervention<br>Obligatoire en cas de succès |

#### 1.1.26 Type "reponseGR7"

Type de base de "reponseGR7" : «XSDcomplexType»

Réponse sur demande d'annulation d'un rendez-vous

| Donnée         | Format                          | Card   | Description / Commentaires |
|----------------|---------------------------------|--------|----------------------------|
| enteteQuestion | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |                            |
| enteteReponse  | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |        |                            |
| risque         | «XSDelement» / OuiNon           | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide  |

#### 1.1.27 Type "reponseGR9"

Type de base de "reponseGR9" : «XSDcomplexType»

Réponse sur demande de consultation des motifs

| Donnée         | Format                          | Card   | Description / Commentaires |
|----------------|---------------------------------|--------|----------------------------|
| enteteQuestion | «XSDelement» / EnteteQuestionV2 |        |                            |
| enteteReponse  | «XSDelement» / EnteteReponseV2  |        |                            |
| occMotif       | «XSDelement» / MotifGR          | [0..1] | Non utilisé. Laisser vide  |

## 2. Description détaillée du webservice

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| <b>Target Namespace</b>   | A préciser     |
| <b>Location</b>           | A préciser     |
| <b>Protocol</b>           | SOAP           |
| <b>Transport protocol</b> | SOAP over HTTP |

Dans tout ce qui suit, un \* suivant le nom signifie que le champ peut être répété.

### 2.1 CRMProcessingGR

#### 2.2 Liste des services

| Opération                | Description                      | Alias |
|--------------------------|----------------------------------|-------|
| GRRecupererListeCrenaux  | Récupérer la liste des créneaux  | GR1   |
| GRPreReserverRDV         | Pré-réserver un RDV              | GR2   |
| GRReserverRDV            | Réserver un RDV                  | GR3   |
| GRConsulterRDV           | Consulter un RDV                 | GR4   |
| GRModifierCommentaireRDV | Modifier le commentaire d'un RDV | GR5   |
| GRDecalerRDV             | Décaler un RDV                   | GR6   |
| GRDemanderAnnulationRDV  | Demander l'annulation d'un RDV   | GR7   |
| GRConfirmerAnnulationRDV | Confirmer l'annulation d'un RDV  | GR8   |

#### 2.2.1 GRRecupererListeCrenaux

##### 2.2.1.1 GR1 - Récupérer la liste des créneaux

### 2.2.1.1.1 Format de la question

La question est de type "questionGR1"

| Champ                 | Libellé                                     | Règle   |
|-----------------------|---|---|
| <i>enteteQuestion</i> |   |   |
| serviceAppelant       | Quadrigramme de l'OC                        | Obligatoire   |
| serviceAppele         | « GRRecupererListeCreneaux »                | Obligatoire   |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire   |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| techno                | « Fibre »                                   | Obligatoire   |
| loginOperateur        | Quadrigramme de l'OC                        |   |
| profil <sup>(1)</sup> | « CC »                                      | Facultatif (valeur par défaut CC)   |
| refAdresse            | Référence médiapost hexaclé de l'adresse    | Obligatoire   |
| refSouscription       | Référence interne OC de la commande d'accès | Obligatoire   |
| typeIntervention      | « 1 »                                       | Obligatoire   |
| dateSouscription      | Date du jour                                | Facultatif.   |
| dateAuPlusTot         | Date minimale de RDV souhaité               | Facultatif. Date au plus tôt prise en compte si et seulement si cette date est supérieure à la date au plus tôt minimum (Date de la demande + 10 jours ouvrés) appliquée par MARTINIQUE THD |
| noProspect            | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |

## 2.2.1.1.2 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR1"

| Champ                    | Libellé                     | Règle  |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| <i>enteteQuestion</i>    |                             |  |
| serviceAppelant          |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele            |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete        |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient             |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat            |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                   |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur           |                             | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>     |                             |  |
| horodatageReponse        |                             | Obligatoire  |
| codeRetour               |                             | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur               |                             | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur            |                             | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur             |                             | Présent si codeRetour différent de 0   |
| <i>listeCreneaux [n]</i> |                             |  |
| dateDebut                | Date de début du créneau    | Ex : 2014-07-28  |
| heureDebut               | Heure de début du créneau   | Ex : 830   |
| heureFin                 | Heure de fin du créneau     | Ex 1030  |
| refTimeSlot              | Référence unique du créneau | Ex : 481691#SLOT_53c786e1b65db322144570  |
| nom                      | Inutilisé. Laisser vide     |  |

## 2.2.2 GRPreReserverRDV

### 2.2.2.1.1 GR2 - Pré-réserver un rendez-vous

#### 2.2.2.1.2 Format de la question

La question est de type "questionGR2"

| Champ                 | Libellé                                     | Règle       |
|-----------------------|---|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |   |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme de l'OC                        | Obligatoire |
| serviceAppele         | « GRPreReserverRDV »                        | Obligatoire |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                     |             |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                     |             |
| techno                | « Fibre »                                   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme de l'OC                        |             |
| refTimeSlot           | Référence unique du créneau                 | Obligatoire |
| refAdresse            | Hexaclé mediapost de l'adresse              |             |
| refSouscription       | Référence interne OC de la commande d'accès | Obligatoire |
| typeIntervention      | « 1 »                                       | Facultatif  |
| noProspect            | Inutilisé. Laisser vide                     |             |
| Commentaire           | Commentaire sur le rendez-vous              | Facultatif  |
| symptom               | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| service               | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| frequency             | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| reiteration           | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| problem               | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| prestation [n]        | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| type                  | Inutilisé. Laisser vide                     | Facultatif  |
| idPrestation          | Inutilisé. Laisser vide                     | Obligatoire |
| action                | Inutilisé. Laisser vide                     | Obligatoire |

### 2.2.3 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR2" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle  |
|-----------------------|---|--|
| <i>enteteQuestion</i> |   |  |
| serviceAppelant       |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele         |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |   |  |
| horodatageReponse     |   |  |
| codeRetour            |   | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD |  |

## 2.2.4 GRReserverRDV

## 2.2.5 GR3 - Réserver un rendez-vous pour installation, SAV ou Prestations complémentaires

## 2.2.6 Format de la question

La question est de type "questionGR3" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle       |
|-----------------------|---|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |   |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| serviceAppele         | « GRReserverRDV »   | Obligatoire |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |
| techno                | « Fibre »   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD | Obligatoire |
| refSouscription       | Référence interne OC de la commande d'accès                   | Obligatoire |
| commentaire           | Commentaire de pré-installation                               | Obligatoire |
| numeroTicket          | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |

## 2.2.7 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé | Règle  |
|-----------------------|---------|--|
| <i>enteteQuestion</i> |         |  |
| serviceAppelant       |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |         |  |
| horodatageReponse     |         |  |
| codeRetour            |         | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |         | Présent si codeRetour différent de 0   |

## 2.2.8 GRConsulterRDV

## 2.2.9 GR4 - Consulter les informations liées à un rendez-vous

## 2.2.10 Format de la question

La question est de type "questionGR4" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle       |
|-----------------------|---|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |   |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| serviceAppele         | « GRConsulterRDV »  | Obligatoire |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |
| techno                | « Fibre »   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC   | Facultatif  |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD | Obligatoire |
| refSouscription       | Référence interne OC de la commande d'accès                   | Obligatoire |
| noProspect            | Inutilisé. Laisser vide                                       | Facultatif  |



### **2.2.11 Format de la réponse**

---

La réponse est de type "reponseGR4" (cf. Schémas XML)

| Champ                   | Libellé   | Règle  |
|-------------------------|---|--|
| <i>enteteQuestion</i>   |   |  |
| serviceAppelant         |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele           |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete       |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient            |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat           |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                  |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur          |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>    |   |  |
| horodatageReponse       |   |  |
| codeRetour              |   | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique   |
| codeErreur              |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur           |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur            |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| <i>infoIntervention</i> |   |  |
| typeIntervention        |   |  |
| refIntervention         | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD |  |
| <i>creneau</i>          |   |  |
| dateDebut               | Date de début du créneau                                      | Ex : 2014-07-11  |
| heureDebut              | Heure de début du créneau                                     | Ex : 830   |
| heureFin                | Heure de fin du créneau                                       | Ex : 1030  |
| refTimeSlot             | Référence unique du créneau                                   | Ex : SLOT_53bd021fa83bc858135275   |
| nom                     | Nom du prestataire  |  |
| commentaire             | Commentaire de pré-installation                               |  |
| statut                  | Statut du rendez-vous   | 0 : Sans objet<br>1 : Pré-réservée<br>2 : Réservée<br>3 : Annulée<br>4 : Terminée<br>5 : OT émis<br>6 : En cours<br>9 : Gelé |
| resultatInstallation    | Statut technique de l'intervention                            | 0 : Sans objet<br>1 : OK<br>2 : KO<br>3 : OK partiel   |
| refSouscription         | Référence interne OC de la commande d'accès                   |  |
| numeroContrat           | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| noAbonne                | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| noProspect              | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| identifiantAS           | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| symptom                 | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| service                 | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| frequency               | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| reiteration             | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |
| problem                 | Inutilisé. Laisser vide                                       |  |

| Champ          | Libellé                 | Règle |
|----------------|-------------------------|-------|
| prestation [n] | Inutilisé. Laisser vide |       |
| type           | Inutilisé. Laisser vide |       |
| idPrestation   | Inutilisé. Laisser vide |       |
| action         | Inutilisé. Laisser vide |       |
| profil         | Inutilisé. Laisser vide |       |

## 2.2.12 GRModifierCommentaireRDV

## 2.2.13 GR5 - Modification le commentaire de pré-installation

## 2.2.14 Format de la question

La question est de type "questionGR5" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle       |
|-----------------------|---|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |   |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| serviceAppele         | « <b>GRModifierCommentaireRDV</b> »                           | Obligatoire |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                                       |             |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                                       |             |
| techno                | « Fibre »   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD | Obligatoire |
| commentaire           | Commentaire de pré-installation                               | Obligatoire |

## 2.2.15 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé | Règle  |
|-----------------------|---------|--|
| <i>enteteQuestion</i> |         |  |
| serviceAppelant       |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |         |  |
| horodatageReponse     |         |  |
| codeRetour            |         | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |         | Présent si codeRetour différent de 0   |

## 2.2.16 GRDecalerRDV

## 2.2.17 GR6 - Modifier un rendez-vous (décalage)

## 2.2.18 Format de la question

La question est de type "questionGR6" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle       |
|-----------------------|---|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |   |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC   | Obligatoire |
| serviceAppele         | « GRDecalerRDV »  | Obligatoire |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                                 | Facultatif  |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                                 | Facultatif  |
| techno                | « Fibre »   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC   |             |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention (ancien rendez-vous) | Obligatoire |
| refTimeSlot           | Référence unique du nouveau créneau                     | Obligatoire |
| commentaire           | Commentaire de pré-installation                         | Obligatoire |
| prestation [n]        | Inutilisé. Laisser vide                                 |             |
| type                  | Inutilisé. Laisser vide                                 |             |
| idPrestation          | Inutilisé. Laisser vide                                 |             |
| action                | Inutilisé. Laisser vide                                 |             |

## 2.2.19 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR2" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé   | Règle  |
|-----------------------|---|--|
| <i>enteteQuestion</i> |   |  |
| serviceAppelant       |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppelle        |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |   | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |   |  |
| horodatageReponse     |   |  |
| codeRetour            |   | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |   | Présent si codeRetour différent de 0   |
| refIntervention       | Référence unique de l'intervention fournie par MARTINIQUE THD |  |

## 2.2.20 GRDemanderAnnulationRDV

## 2.2.21 GR7 - Demander l'annulation d'un rendez-vous

## 2.2.22 Format de la question

La question est de type "questionGR7" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé                     | Règle       |
|-----------------------|-----------------------------|-------------|
| <i>enteteQuestion</i> |                             |             |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC             | Obligatoire |
| serviceAppelle        | « GRDemanderAnnulationRDV » | Obligatoire |
| horodatageRequete     |                             | Obligatoire |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide     |             |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide     |             |
| techno                | « Fibre »                   | Obligatoire |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC             |             |
| refIntervention       |                             | Obligatoire |

## 2.2.23 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR7" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé                 | Règle  |
|-----------------------|-------------------------|--|
| <i>enteteQuestion</i> |                         |  |
| serviceAppelant       |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele         |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |                         | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |                         |  |
| horodatageReponse     |                         |  |
| codeRetour            |                         | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |                         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |                         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |                         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| risque                | Inutilisé. Laisser vide |  |

## 2.2.24 GRConfirmerAnnulationRDV

## 2.2.25 GR8 - Confirmer l'annulation d'un rendez-vous

## 2.2.26 Format de la question

La question est de type "questionGR8" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé                                   | Règle   |
|-----------------------|---|---|
| <i>enteteQuestion</i> |   |   |
| serviceAppelant       | Quadrigramme OC                           | Obligatoire   |
| serviceAppele         | « <b>GRConfirmerAnnulationRDV</b> »       | Obligatoire   |
| horodatageRequete     |   | Obligatoire   |
| numeroClient          | Inutilisé. Laisser vide                   |   |
| numeroContrat         | Inutilisé. Laisser vide                   |   |
| techno                | « Fibre »                                 | Obligatoire   |
| loginOperateur        | Quadrigramme OC                           |   |
| refIntervention       | <b>Référence unique de l'intervention</b> | Obligatoire   |
| codeMotif             | Motif d'annulation de l'intervention      | Obligatoire (cf. liste fournie par le service GRRecupererListeMotifs) |

## 2.2.27 Format de la réponse

La réponse est de type "reponseGR" (cf. Schémas XML)

| Champ                 | Libellé | Règle  |
|-----------------------|---------|--|
| <i>enteteQuestion</i> |         |  |
| serviceAppelant       |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| serviceAppele         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| horodatageRequete     |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroClient          |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| numeroContrat         |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| techno                |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| loginOperateur        |         | Rappel de la donnée en entrée  |
| <i>enteteReponse</i>  |         |  |
| horodatageReponse     |         |  |
| codeRetour            |         | 0 : ok<br>1 : erreur fonctionnelle<br>2 : erreur syntaxe<br>3 : erreur technique |
| codeErreur            |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| libelleErreur         |         | Présent si codeRetour différent de 0   |
| detailErreur          |         | Présent si codeRetour différent de 0   |

### 3. Liste des codes erreurs

| Code erreur | Libellé  | * | GR2 | GR3 | GR4 | GR5 | GR6 | GR7 | GR8 | GR9 | GR10 |
|-------------|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1012        | Time slot invalide   |   | X   |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1013        | Entête absente   |   |     | X   |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1017        | Adresse non éligible MAIA  | X |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1022        | Date d'intervention dépassée   |   |     |     |     |     | X   | X   |     |     |      |
| 3003        | Intervention sans correspondance avec la référence souscription                                      |   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1055        | Pour des raisons techniques (rendez-vous gelé), nous ne pouvons pas vous proposer un rendez-vous     |   |     |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1056        | Intervention déjà réservée   |   |     |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1057        | Réservation de l'intervention impossible, statut incohérent  |   |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 3004        | Intervention déjà existante pour cette référence souscription  |   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 3005        | Reference adresse non renseignée   |   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1183        | Référence souscription non renseignée  |   |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 1216        | Référence souscription ne correspondant pas à une intervention valide                                | X |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1287        | Code motif ne correspondant pas à une conclusion d'annulation de RDV                                 |   |     |     |     |     |     |     | X   |     |      |
| 1288        | Code motif invalide  |   |     |     |     |     |     |     | X   |     |      |
| 1289        | Modification de l'intervention impossible, statut intervention incohérent                            |   |     |     |     | X   |     |     |     |     |      |
| 1290        | Décalage impossible, le timeslot de destination ne correspond pas au type d'intervention d'origine   |   |     |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1295        | Décalage du rendez-vous impossible, statut intervention incohérent                                   |   |     |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 1296        | Annulation du rendez-vous impossible, statut intervention incohérent                                 |   |     |     |     |     |     | X   | X   |     |      |
| 1298        | Type d'intervention absent   | X |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 3006        | Impossible de réserver une intervention de raccordement pour un référence souscription déjà utilisée | X |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 3007        | Reference souscription en cours d'annulation   | X |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 1335        | Type d'intervention invalide   | X | X   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1361        | Date au plus tôt invalide  | X |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1380        | Commentaire absent   |   |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 1381        | Erreur technique   | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| 1382        | Time Slot déjà réservé   |   | X   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1383        | référence souscription invalide  | X | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |      |
| 1387        | service appelant absent  |   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 1401        | Commentaire absent   |   |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 3008        | rendez-vous déjà existant pour cette référence souscription  | X |     | X   |     |     |     |     |     |     |      |
| 2005        | Référence de créneau inconnue  |   | X   |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 2012        | Rendez-Vous gelé : aucune action n'est autorisée   |   |     |     |     |     |     | X   | X   |     | X    |
| 2019        | Action invalide par rapport au statut du RDV   |   |     |     |     | X   | X   |     | X   |     | X    |
| 2021        | RDV inexistant ou périmé   |   |     |     |     | X   | X   |     | X   |     |      |
| 2022        | Identifiant adresse invalide   | X |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 2026        | Le créneau choisi n'est plus disponible, veuillez sélectionner un autre                              |   | X   |     |     |     | X   |     |     |     |      |
| 9998        | Quota max atteint  | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| 9999        | Echec Authentification   | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| 3001        | Code OC inconnu  | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| 3002        | OC non autorisé en mode OI sur cette zone  | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| 3009        | Incohérence avec la demande de créneaux disponibles. La référence n'est pas identique.               | X | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |