

Annexe 1.A

Pénalités

1 PENALITES RELATIVES A LA QUALITE DE SERVICE SUR LES COMMANDES DE LIGNES FTTH

1.1 Conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les 3 ensembles suivants :

- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,

Pour toute demande de pénalité l'Usager doit faire une demande globale auprès du Fournisseur en respectant le formalisme indiqué à l'article 1.2.

Le Fournisseur vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des comptes-rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, au moins 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de comptes-rendus, moins de 95% des comptes-rendus fournis à l'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.

La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard :

- pénalité de base par Jour Ouvré de retard, jusqu'à 20 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 20 Jours Ouvrés de retard),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Usager et acceptée par le Fournisseur,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
 - du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,
 - du fait d'un tiers,
 - d'un cas de force majeure tel que mentionné au présent Contrat.

1.2 Formalisme de la demande

L'Usager transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes-rendus du mois M au plus tard le dernier jour du mois M + 2, par courrier électronique à l'adresse de « facturation » indiqué à l'annexe 8 des Conditions Particulières.

L'Usager utilise alors le «formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » prévu à cet effet et communiqué par le Fournisseur, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que le Fournisseur est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le Fournisseur.

Si après vérification des pénalités ne sont pas dues, le Fournisseur en informe l'Usager en envoyant un compte-rendu conformément à ce même formulaire, en précisant le motif.

Le Fournisseur effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Usager.

2 PENALITES A LA CHARGE DE L'USAGER

2.1 Pénalités sur les commandes non conformes

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme	Ligne FTTH	41€

2.2 Pénalités sur les Raccordement FTTH Passif

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme	Ligne FTTH	41€
Pénalité annulation de commande après avis d'affectation de fibre	Ligne FTTH	41€
Pénalité pour absence de compte rendu de mise en service dans un délai de 60 jours à compter de la commande	Ligne FTTH	41€
Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent	Ligne FTTH	120€
Pénalité non confirmation de rendez-vous suite à une réservation	Ligne FTTH	41€
Pénalité échec de construction dû à l'Abonné de l'Usager	Ligne FTTH	120€
Pénalité pour refus d'intervention de l'Abonné de l'Usager	Ligne FTTH	120€

2.3 Pénalités SAV

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de signalisation transmise à tort	signalisation transmise à tort	125,77€
Pénalité d'absence de l'Abonné lors du rendez-vous	Déplacement à tort	120€

3 PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR

3.1 Pénalités sur les mises en service

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – absence du Fournisseur	Absence du Fournisseur	60€

3.2 Pénalités SAV

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'absence du technicien lors du RDV	Absence du Fournisseur	60€

3.3 Pénalités de retard sur le compte rendu

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH	Ligne FTTH	X*1€	20€
Pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition – Ligne FTTH existante	Ligne FTTH	X*1€	20€

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

Pénalités de retard additionnelles pour les comptes-rendus livrés avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard :

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH – retard de plus de 20 Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20€
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de 20 Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20€