Annexe 2 - Pénalités

**Composante « Accès FTTH activés » de l’Offre FTTH Active**

Toutes les pénalités mentionnées à la présente annexe sont indiquées en Euros (€) hors taxes et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

# Pénalités à la charge de l’Opérateur

* 1. Pénalités dans le processus de commande, livraison de l'Accès

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | Accès | 41,00 € |
| pénalité pour annulation de commande postérieure à l’envoi du compte-rendu de commande | Accès | 41,00 € |
| pénalité pour déplacement à tort (\*) | Accès | 120,00 € |
| pénalité pour rendez-vous pris dans e-RDV et non  confirmé par une commande | Accès | 41,00 € |

(\*) Absence d’infrastructures, Client Final absent, refus d’intervention par le Client Final, …

* 1. Pénalités dans le processus SAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité de signalisation transmise à tort | signalisation transmise à tort | 125,77 € |
| pénalité pour déplacement à tort (SAV) | déplacement à tort | 60,00 € |
| pénalité pour signalisation abandonnée par l’Opérateur | abandon | 41,00 € |

# Pénalités à la charge de RIP FTTX

* 1. Pénalités dans le processus de commande, livraison de l'Accès

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de RIP FTTX lors du RDV | absence de RIP FTTX | 120,00 € |

* 1. Pénalités dans le processus SAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de RIP FTTX lors du RDV (SAV) | absence de RIP FTTX | 60,00 € |

* 1. Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’un Accès avec l’option GTR 10H HO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Accès | 42,62 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égal à 72h | Accès | 85,24 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Accès | 127,86 € |

Montant cumulé annuel\* maximum des pénalités dues par RIP FTTX pour dépassement du délai de rétablissement par RIP FTTX d’un Accès avec GTR 10H HO :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Accès | 255,72 € |

\* Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l’option.