

## annexe 2 : pénalités

### Raccordement Multi Services

La présente annexe est établie notamment par application des articles intitulés « mise à disposition et mise en service », « résiliation » et « service après-vente » des Conditions Spécifiques.

Tous les montants mentionnés dans la présente annexe sont exprimés en euros hors taxe et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

Les pénalités se calculent par mois civil et sont dues pour le mois écoulé à l'exception des pénalités IMS qui se calculent par année civile et sont dues pour l'année écoulée.

Les montants de pénalités applicables au titre du non-respect de la Date de Mise à Disposition Convenue sont ceux en vigueur au jour de la signature de l'accusé de réception par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT du bon de commande Opérateur.

Les montants de pénalités applicables au titre du non-respect de la qualité de service sont ceux en vigueur au jour de l'accusé de réception par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de la signalisation Opérateur.

### 1. pénalités pouvant être dues par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

#### 1.1 – au titre du non-respect par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de la qualité de service

Le montant annuel des pénalités GTR pouvant être dues par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est plafonné à un montant équivalent à six (6) mois d'abonnement au service payés au titre des prestations concernées.

Par dérogation, le montant des pénalités de GTR versées chaque année civile pour le Raccordement est plafonné à :

- 6 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré avant le 1er août de l'année considérée,
- 5 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré en août de l'année considérée,
- 4 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré en septembre de l'année considérée.
- 3 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré en octobre de l'année considérée,
- 2 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré en novembre de l'année considérée,
- 1 mois d'abonnement du Raccordement (hors options) pour un Raccordement livré en décembre de l'année considérée.

Le montant annuel des pénalités IMS pouvant être dues par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT est plafonné à un montant équivalent à six (6) mois d'abonnement au service payés au titre des prestations concernées.

Le montant de l'abonnement pris en compte dans le calcul des pénalités de GTR et des plafonds associés est le montant de l'abonnement facturé au titre du Raccordement au moment du rétablissement augmenté le cas échéant du montant de l'abonnement option GTR.

Le montant de l'abonnement pris en compte pour le calcul des pénalités d'IMS est le montant de l'abonnement moyen facturé au titre du Raccordement pendant l'année considérée, hors options.

### 1.1.1 – au titre de la GTR sur le Raccordement

libellé pénalité	Unité	montant unitaire
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h	Raccordement	200 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h	Raccordement	300 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 24 h	Raccordement	400 % de l'abonnement mensuel du Raccordement

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité GTR S1 Raccordement temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h	Raccordement	200 % de la somme de : - l'abonnement mensuel du Raccordement, et - l'abonnement GTR optionnel souscrit
pénalité GTR S1 Raccordement temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h	Raccordement	300 % de la somme de : - l'abonnement mensuel du Raccordement, et l'abonnement GTR optionnel souscrit
pénalité GTR S1 Raccordement temps de rétablissement supérieur à 24 h	Raccordement	400 % de la somme de : - l'abonnement mensuel du Raccordement, et l'abonnement GTR optionnel souscrit

### 1.1.2 – au titre de l'IMS sur le Raccordement

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité IMS 9 heures Raccordement interruption annuelle supérieure ou égale à 9 h et inférieure à 15 h	Raccordement	25 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité IMS 9 heures Raccordement interruption annuelle supérieure ou égale à 15 h et inférieure à 17 h	Raccordement	50 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité IMS 9 heures Raccordement interruption annuelle supérieure ou égale à 17 h et inférieure à 19 h	Raccordement	75 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité IMS 9 heures Raccordement interruption annuelle supérieure ou égale à 19 h	Raccordement	100 % de l'abonnement mensuel du Raccordement

## 1.2 – au titre du non-respect par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT de la Date de Mise à Disposition Convenue

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité pour non-respect date de mise à disposition convenue du Raccordement du fait de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT	jour	10 % de l'abonnement mensuel du Raccordement <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> montant de pénalité plafonné à un montant équivalent au prix HT de six (6) mois d'abonnement mensuel du Raccordement concerné. La pénalité est calculée sur une assiette incluant l'abonnement du Raccordement hors options.

## 1.3 au titre du traitement des tickets de signalisation

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Interruption de service de responsabilité GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT précédemment qualifiée à tort en responsabilité Opérateur	Signalisation de service interrompu clôturée à tort en défaut de responsabilité Opérateur	250

## 2. pénalités pouvant être dues par l'Opérateur

### 2.1– au titre des résiliations anticipées pendant la période minimale

*Ces pénalités sont versées par l'Opérateur en compensation du préjudice subi par GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT suite à la résiliation.*

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité pour résiliation avant la fin de la durée minimale du Raccordement	résiliation	montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel du raccordement jusqu'à expiration de sa durée minimale
pénalité pour résiliation avant la fin de la durée minimale d'une option	résiliation	montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel de l'option jusqu'à expiration de sa durée minimale

### 2.2– au titre des résiliations anticipées avant la date de mise à disposition

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité pour résiliation avant la notification de la date de mise à disposition du Raccordement	résiliation	montant équivalent à 50 % du montant des MES du Raccordement
pénalité pour résiliation après la notification de la date de mise à disposition du Raccordement	résiliation	montant équivalent à 100 % du montant des MES du Raccordement

## 2.3 – au titre d’une commande non conforme

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Commande non conforme : adresse non conforme avec la base adresse GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT, interlocuteur site mal ou non renseigné, utilisation du mauvais formulaire de bon de commande ou choix de prestation erroné	Mise en conformité de Commande ou Commande rejetée	41