

Annexe 2 - pénalités

Offre FTTE passif NRO de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT

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

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 un Accès est plafonné à :

- 6 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée avant le 1er août de l'année considérée,
- 5 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée en août de l'année considérée,
- 4 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée en septembre de l'année considérée.
- 3 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée en octobre de l'année considérée,
- 2 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée en novembre de l'année considérée,
- 1 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée en décembre de l'année considérée.

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 de la composante (hors options) au moment du rétablissement augmenté le cas échéant du montant de l'abonnement option GTR.

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 pour le calcul des pénalités d'IMS est le montant de l'abonnement moyen facturé au titre de la composante pendant l'année considérée, hors options.

1.1.1 – au titre de la GTR sur l'Accès

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|-------|--|
| pénalité GTR offre standard Accès temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h | Accès | 100 % de l'abonnement mensuel de l'Accès |
| pénalité GTR offre standard Accès temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h | Accès | 200 % de l'abonnement mensuel de l'Accès |
| pénalité GTR offre standard Accès temps de rétablissement supérieur à 24 h | Accès | 300 % de l'abonnement mensuel de l'Accès |

Pénalités payées sous réserve du respect des conditions de SAV décrites au contrat.

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|-------|--|
| pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h | Accès | 100 % de la somme de : <ul style="list-style-type: none">- l'abonnement mensuel de l'Accès, et- l'abonnement GTR optionnel souscrit |
| pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h | Accès | 200 % de la somme de : <ul style="list-style-type: none">- l'abonnement mensuel de l'Accès, et- l'abonnement GTR optionnel souscrit |
| pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 24h | Accès | 300 % de la somme de : <ul style="list-style-type: none">- l'abonnement mensuel de l'Accès, et- l'abonnement GTR optionnel souscrit |

Pénalités payées sous réserve du respect des conditions de SAV décrites au contrat.

1.1.2 – au titre de l'IMS sur l'Accès

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

Pénalités payées sous réserve du respect des conditions de SAV décrites au contrat.

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 de l'Accès du fait de GIRONDE TRÈS HAUT DÉBIT | jour | 5% de l'abonnement mensuel de l'Accès ⁽¹⁾ |

⁽¹⁾ montant de pénalité plafonné à un montant équivalent au prix HT de six mois d'abonnement mensuel de l'Accès concerné. La pénalité est calculée sur une assiette incluant l'abonnement de l'Accès hors options.

1.3 au titre du traitement des tickets de signalisation

| Libellé pénalité | unité | Montant unitaire |
|--|---|------------------|
| Interruption de service de responsabilité de 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 de l'Accès | résiliation | montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès 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 de l'Accès | résiliation | montant équivalent à 50 % du montant des MES de l'Accès |
| pénalité pour résiliation après la notification de la date de mise à disposition de l'Accès | résiliation | montant équivalent à 100 % du montant des MES de l'Accès plus 3 mois d'abonnement mensuel de l'Accès |

2.3 au titre d'une commande non conforme

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