

# 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.

## 1 - Pénalités à la charge de l'Opérateur

### 1.1 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, ...

### 1.2 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 €

## 2 - Pénalités à la charge de RIP FTTX

### 2.1 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 €

### 2.2 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 €

### 2.3 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.