**CONTrAT FTTH ActiVE**

**Annexe 1.A**

**pénalites v20.01**











Sommaire

Table des matières

[1. PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT 3](#_Toc6319964)

[**1.1.** Pénalités sur les commandes non conformes 3](#_Toc6319965)

[**1.2.** Pénalités sur les mises en service 3](#_Toc6319966)

[**1.3.** Pénalités SAV 4](#_Toc6319967)

[2. PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR 5](#_Toc6319968)

[**2.1.** Pénalités sur les mises en service 5](#_Toc6319969)

[**2.2.** Pénalités de retard sur les commandes d’accès 5](#_Toc6319970)

[**2.3.** Pénalités SAV 5](#_Toc6319971)

# PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT

Les pénalités à la charge du Client ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés sauf cas de déplacement du Fournisseur.

Le Fournisseur s’engage à notifier le Client de la survenance de non-conformités supérieures à ce taux préalablement à toute facturation de pénalités.

Toute notification du Fournisseur n’ayant pas donné suite de la part du Client à une remise en conformité

(soit un retour en dessous du taux de 5%) des commandes dans un délai d’un (1) mois suivant la notification rendra automatiquement exigibles les pénalités.

## Pénalités sur les commandes non conformes

En application des articles 11.2 des Conditions Particulières.

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

## Pénalités sur les mises en service

En application des articles 6 et 11.2 des Conditions Particulières.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Libellé Prestation | Unité | Montant unitaire |
| Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent | Ligne FTTH | 120 € |
| Pénalité pour commande d’installation modifiée ou annulée à l’initiative du Client dans un délai inférieur à cinq (5) jours ouvrés de la date de rendez-vous d’installation prévue (à régler par le Client au Fournisseur) | Commande modifiée ou annulée dans un délai insuffisant | 41 € |
| Pénalité pour refus d’intervention de l’Abonné de l’Usager | Ligne FTTH | 120 € |
| Pénalité de déplacement à tort – Annulation de commande après déplacement du technicien | Commande annulée | 120 € |

## Pénalités SAV

En application des articles 10 et 11.2 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 € |
| Pénalité Remise en Conformité de la Desserte Interne | Desserte Interne | 350 € |

# PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR

## Pénalités sur les mises en service

En application de l’article 6 des Conditions Particulières.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Libellé Prestation | Unité | Montant unitaire |
| Pénalité Absence du Fournisseur | Absence du Fournisseur | 120 € |
| Pénalité pour commande d’installation modifiée ou annulée à l’initiative du Fournisseur dans un délai inférieur à cinq (5) jours ouvrés de la date de rendez-vous d’installation prévue | Commande modifiée ou annulée dans un délai insuffisant | 41 € |

## Pénalités de retard sur la mise à disposition du Lien d’Accès auprès du Client Final

En cas de non-respect des engagements tels qu’indiqués à l’article 6.2.3 des Conditions Particulières, le Fournisseur s’engage à verser à la demande du Client, les pénalités ci-dessous :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Libellé Prestation | Unité | Montant unitaire | Plafond |
| Pénalité de retard sur le raccordement Client Final | Ligne FTTH | X\*1€ | 10€ |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

## Pénalités SAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Libellé Prestation | Unité | Montant unitaire |
| Pénalité d’absence du technicien lors du RDV | Absence du Fournisseur | 120 € |