

Annexe 2 - pénalités

Composante « Accès FTTH activés » de l'Offre
FTTH Active

Toutes les pénalités mentionnées à la présente annexe sont indiqués 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 d'ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT

2.1 Pénalités dans le processus de commande, livraison de l'Accès

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour absence du technicien d'ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT lors du RDV	absence d'ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT	120,00 €

2.2 Pénalités dans le processus SAV

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour absence du technicien d'ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT lors du RDV (SAV)	absence d'ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT	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 ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT pour dépassement du délai de rétablissement par ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT 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.