

Annexe 2 – pénalités

pénalités FTTE passif au NRO

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 Vendée Numérique 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 Vendée Numérique de la signalisation Opérateur.

1. pénalités pouvant être dues par Vendée Numérique

1.1 – au titre du non-respect par Vendée Numérique de la qualité de service

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

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 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.

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

1.1.1 – au titre de la GTR sur l'Accès

libellé pénalité – accès standard avec GTR S2 4h	unité	montant unitaire
temps de rétablissement supérieur à 4h et inférieur ou égal à 7h	Accès	100% de l'abonnement mensuel de l'Accès
temps de rétablissement supérieur à 7h et inférieur ou égal à 24h	Accès	200% de l'abonnement mensuel de l'Accès
temps de rétablissement supérieur à 24h	Accès	300% de l'abonnement mensuel de l'Accès

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

libellé pénalité – accès avec option GTR S1 4h	unité	montant unitaire
temps de rétablissement supérieur à 4h et inférieur ou égal à 7h	Accès	100% de l'abonnement mensuel Accès + option GTR S1
temps de rétablissement supérieur à 7h et inférieur ou égal à 24h	Accès	200% de l'abonnement mensuel Accès + option GTR S1
temps de rétablissement supérieur à 24h	Accès	300% de l'abonnement mensuel Accès + option GTR S1

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 9h et inférieure à 15h	Accès	25% de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 15h et inférieure à 17h	Accès	50% de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 17h et inférieure à 19h	Accès	75% de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 19h	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 Vendée Numérique 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 Vendée Numérique	jour	10% 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 Vendée Numérique précédemment qualifiée à tort en responsabilité Opérateur	Signalisation de service interrompu clôturée à tort en défaut de responsabilité Opérateur	125

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 Vendée Numérique 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 du non-respect par l'Opérateur de la Date de mise à Disposition Convenue

Sans objet

2.4 – au titre d'une commande non conforme

libellé pénalité	unité	montant unitaire
Commande non conforme : adresse non conforme avec la base adresse Vendée Numérique, 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