

**CONTRAT FTTE PASSIF
ANNEXE 1.A**

PENALITES / FRAIS V23.01



Sommaire

1. Conditions d'application des Pénalités.....	3
1.1. Conditions au versement des pénalités auto-appliquées.....	3
1.2. Conditions au versement des pénalités réclamées par le Client.....	4
1.3. Application de la TVA.....	4
2. Pénalités à la charge du Fournisseur.....	5
2.1. Pénalités liées à la Mise en Service de la Ligne FTTE Passive.....	5
2.2. Pénalités liées au dépassement du délai de rétablissement.....	5
2.2.1 Ligne FTTE avec « SLA STANDARD ».....	5
2.2.2 Ligne FTTE avec « SLA PLUS ».....	6
2.3. Pénalités liées au dépassement des interruptions maximum de service.....	6
2.3.1 Ligne FTTE avec « SLA STANDARD ».....	6
2.3.2 Ligne FTTE avec option « SLA PLUS ».....	7
2.4. Pénalités liées aux signalisations sur un accès de moins de trente (30) jours.....	7
2.5. Pénalités liées au non-respect du délai de livraison de PBO pour les cas de Raccordables à la demande.....	8
3 Pénalités et frais à la charge de l'Usager.....	9
3.1 Pénalités liées à la Commande.....	9
3.2 Pénalités liées au Service.....	9
3.2.1 Pénalités pour déplacement infructueux.....	9
3.2.2 Pénalités pour signalisation transmise à tort.....	10
3.3 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Pénétrante PM par le Client.....	10
3 Frais liés à la résiliation d'une commande.....	11
3.3.1 Frais pour résiliation d'une pénétrante PM.....	11
3.3.2 Frais de résiliation pour une Ligne FTTE Passive.....	11

1. Conditions d'application des Pénalités

1.1. Conditions au versement des pénalités auto-appliquées

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTE s'apprécient mensuellement.

Conformément à la Décision N°2020-1432 de l'ARCEP en date du 8 décembre 2020, tous les montants de pénalités liées aux manquements décrits aux articles 2.1, 2.2, et 2.4, constatés au cours du mois « m », seront systématiquement versés au Client au mois « m+1 » par le Fournisseur. Les pénalités liées aux manquements décrits à l'article 2.3 constatés l'année « N » seront systématiquement versés au Client l'année « N+1 » par le Client.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action sera décompté du calcul des pénalités. De même, toute période de gel sera décomptée du calcul des pénalités, notamment dans les cas suivants :

- Date de rendez-vous tardive ne permettant à l'Opérateur d'Infrastructure de produire l'accès ou de rétablir le Service dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles (délai entre l'un des premiers créneaux disponibles et la réalisation effective du rendez-vous) ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Refus du raccordement ou d'intervention par le Client Final
- Autorisation requise d'un tiers
- Attente de la réponse de l'Opérateur Commercial à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse)

Les pénalités ne sont pas dues :

- Dans les cas de modification de la prestation demandée par le Client et acceptée par le Fournisseur,
- Le Client ou le Client Final ne permet pas aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client ou du Client Final,
- L'interruption de service est due à des travaux programmés
- Lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
 - o Dun incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur Final,
 - o D'un cas de Force Majeure,
 - o De dégradations causées par le Client,
 - o De Difficultés Exceptionnelles de Construction,
 - o D'une période de maintenance programmée.

Les pénalités applicables au Fournisseur font l'objet d'un plafonnement annuel.

1.2. Conditions au versement des pénalités réclamées par le Client

Lorsque les pénalités ne sont pas auto-appliquées par le Fournisseur, il appartient au Client de transmettre sa demande de versement de pénalités par courrier électronique à l'adresse suivante :

adv-facturation@axione.fr

Pour cela, le Client doit compléter le « formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTE Passives » qu'il demande au Fournisseur. Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le Fournisseur. Si après vérification de la demande, les pénalités ne sont pas dues, le Fournisseur en informe le Client en envoyant un compte-rendu et en motivant son rejet. Lorsque les pénalités sont dues, le Fournisseur procède au versement dans un délai de deux (2) mois après la demande du Client.

1.3. Application de la TVA

Les pénalités visées :

- Aux paragraphes 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 et 3.1 de la présente annexe ne sont pas assujetties à la TVA.
- Aux paragraphes 3.2 et 3.3 de la présente annexe sont assujetties à la TVA.

2. Pénalités à la charge du Fournisseur

2.1. Pénalités liées à la Mise en Service de la Ligne FTTE Passive

En cas de non-respect des engagements tels qu'indiqués à l'article 5.3.1 des Conditions Particulières et à l'article 1.1 de la présente annexe, le Fournisseur s'engage à verser au Client, les pénalités ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire de la pénalité
Pénalité pour non-respect de la date de mise à disposition de la ligne FTTE Passif du fait du Fournisseur	Jour de retard	$P = 5\% \times A$
Pénalité pour non-respect du taux de traitement des commandes du Client dans le délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrés	Ligne FTTE	10€

Où

- P = pénalité due par le Fournisseur
- A = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné

Le montant de pénalité annuel ne pourra pas excéder deux (2) mois d'abonnement mensuel de la ligne concernée et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2. Pénalités liées au dépassement du délai de rétablissement

La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR » individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 Heures Ouvrables, les Jours Ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service. Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Fournisseur devra au Client une pénalité qui sera créditée ou déduite sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

2.2.1 Ligne FTTE avec « SLA STANDARD »

Durée de l'interruption de Service	Unité	Montant unitaire de la pénalité
Comprise entre 4 et 7 Heures Ouvrables	Ligne FTTE	$P = 100\% \times A$
Comprise entre 7 et 24 Heures Ouvrables	Ligne FTTE	$P = 200\% \times A$
Supérieure à 24 Heures Ouvrables	Ligne FTTE	$P = 300\% \times A$

Où :

- P = pénalité due par le Fournisseur pour l'interruption de service concerné
- A = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne FTTE avec SLA STANDARD ne pourra pas excéder trois (3) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2.2 Ligne FTTE avec « SLA PLUS »

Durée de l'interruption de Service	Unité	Montant unitaire de la pénalité
Comprise entre 4 et 7 heures	Ligne FTTE	$P = 100\% \times A$
Comprise entre 7 et 24 heures	Ligne FTTE	$P = 200\% \times A$
Supérieure à 24 heures	Ligne FTTE	$P = 300\% \times A$

Où :

- P = pénalité due par le Fournisseur pour l'interruption de service concerné
- A = montant de l'abonnement mensuel (option « SLA PLUS » comprise) pour le Service concerné

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne FTTE avec SLA PLUS ne pourra pas excéder six (6) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3. Pénalités liées au dépassement des interruptions maximum de service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait strictement inférieure à 99,9%. Conformément à l'article 1.1 de la présente annexe le Fournisseur devra au Client une pénalité qui sera créditée ou déduite sur les factures de début d'année N+1 du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

2.3.1 Ligne FTTE avec « SLA STANDARD »

Niveau de disponibilité du Service	Unité	Montant unitaire de la pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,50%	Ligne FTTE	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,50% à 99,75%	Ligne FTTE	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,89%	Ligne FTTE	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	Ligne FTTE	$P = 0\% \times A$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service définie dans la Commande concernée.

Le montant annuel de pénalité pour dépassement des interruptions maximum de service par Ligne FTTE avec SLA STANDARD ne pourra pas excéder trois (3) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3.2 Ligne FTTE avec option « SLA PLUS »

Niveau de disponibilité du Service	Unité	Montant unitaire de la pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,50%	Ligne FTTE	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,50% à 99,75%	Ligne FTTE	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,89%	Ligne FTTE	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9	Ligne FTTE	$P = 0\% \times A$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service (option « SLA PLUS » comprise) définie dans la Commande concernée.

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne FTTE avec SLA PLUS ne pourra pas excéder six (6) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.4. Pénalités liées aux signalisations sur un accès de moins de trente (30) jours

Le Fournisseur s'engage à ce que les accès livrés depuis moins d'un mois ne fassent pas l'objet, dans les trente (30) jours calendaires suivant leur date de mise en service commerciale, d'une panne en raison d'une faute exclusive du Fournisseur. Tout dysfonctionnement ou coupure dû à un acte de malveillance, de vandalisme, à une intervention du Client et/ou de l'Usager Final ne saurait être imputable au Fournisseur. Dans le cas contraire, la pénalité suivante s'applique :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour occurrence d'une panne en raison d'une faute exclusive du Fournisseur dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de mise en service commerciale de la ligne	Ligne FTTE Passive	Un (1) mois d'abonnement

2.5. Pénalités liées au non-respect du délai de livraison de PBO pour les cas de Raccordables à la demande

Le Fournisseur, pour un maximum de dix (10) Commandes de PBO par zone de cofinancement et par mois, s'engage à ce que le délai d'envoi du CR CMD PB ne dépasse pas six (6) mois à compter de la date de l'accusé réception de la commande d'accès (AR CMD PB) portant sur un local « raccordable sur demande ». En cas de dépassement de ce délai, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Non-respect du délai de livraison de PBO pour les cas de Raccordables à la demande	Jour Ouvré de retard	2 €	60 € / PBO

Les pénalités ne seront pas dues pour les cas explicités à l'article 1.1 de la présente annexe et pour les cas suivants :

- Pour les demandes au-delà des dix (10) Commandes de PBO pour une zone de cofinancement
- Si le Client n'accompagne pas sa demande d'un mandat ou d'une lettre d'intention de souscrire au service du Client signée par le Client Final selon le format choisi par le Client.
- Si l'AR de commande de PBO est KO
- En Cas de Force Majeur
- En cas de travaux exceptionnels de construction
- En Cas d'AR CMD PB KO.

3 Pénalités et frais à la charge de l'Usager

Les pénalités à la charge de l'Usager ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés sauf cas de déplacement par le Fournisseur. Le Fournisseur s'engage à notifier l'Usager 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 de l'Usager 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.

3.1 Pénalités liées à la Commande

On entend par « commande non conforme », des Commandes de mise en service de Ligne FTTE Passive sans Raccordement BRAM, toute commande émise par le Client ne respectant pas le format syntaxique défini en Annexes 3.D.

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme	Ligne FTTE	41 €

En cas d'annulation de rendez-vous à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention, le Client sera redevable d'une pénalité au tarif indiqué ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'annulation de rendez-vous à la suite d'une réservation à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention	Ligne FTTE	41 €

3.2 Pénalités liées au Service

Pour une même intervention, le Client ne pourra pas être facturé d'un déplacement infructueux et d'un STT.

3.2.1 Pénalités pour déplacement infructueux

Le Fournisseur s'engage, préalablement à toute intervention, à confirmer à l'Abonné le rendez-vous et l'informer des interventions qui seront réalisées chez ce dernier. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client une pénalité de déplacement infructueux dont le montant est défini dans ci-après :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement infructueux – Absence du Client Final malgré confirmation du rendez-vous	Déplacement	127 €
Pénalité de déplacement infructueux - échec de construction dû au Client ou au Client Final	Déplacement	127 €
Pénalité de déplacement infructueux - refus d'intervention du Client final	Déplacement	127 €

3.2.2 Pénalités pour signalisation transmise à tort

Une signalisation peut être facturée par le Fournisseur au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité du Fournisseur. Les STT entraînant un déplacement de technicien ou la sollicitation d'un prestataire extérieur sont systématiquement facturées au Client. La facturation des STT dépend des moyens mis en œuvre par le Fournisseur et s'effectue selon les tarifs ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
STT sans déplacement d'un technicien	Signalisation	120 €
STT avec déplacement d'un technicien	Intervention	250 €
STT avec intervention de technicien pour opération spécifique (notamment reconstruction de la desserte interne)	Intervention	Sur devis

3.3 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Pénétrante PM par le Client

En cas de malfaçon signalée par le Fournisseur et sans notification de reprise de la part du Client dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés le Fournisseur interviendra et refacturera le Client :

- Une pénalité de déplacement à tort lorsque la reprise a été effectuée par le Client mais que ce dernier n'en a pas averti le Fournisseur et sous réserve que le Fournisseur ait informé préalablement Le Client de son intention de procéder aux travaux de reprise ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise simple : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « simple » par le Fournisseur ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise complexe : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « complexe » par le Fournisseur ;

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – le Client n'a pas notifié le Fournisseur de la reprise des malfaçons dans le délai imparti	Déplacement	300 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise simple	Déplacement	250 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise complexe	Déplacement	825 €

3 Frais liés à la résiliation d'une commande

3.3.1 Frais pour résiliation d'une pénétrante PM

Libellé	Unité	Montant unitaire
Frais de résiliation d'une pénétrante PM	Pénétrante PM	Cf. article 10.1 des CP

3.3.2 Frais de résiliation pour une Ligne FTTE Passive

Libellé	Unité	Montant unitaire
Frais de résiliation d'une commande de Ligne FTTE Passive avant la Date de Mise en Service	Ligne FTTE Passive	Cf. article 10.2.1 des CP
Frais de résiliation d'une commande de Ligne FTTE Passive après la Date de Mise en Service et pendant la période d'engagement	Ligne FTTE Passive	Cf. article 10.2.2 des CP