

annexe 2 - pénalités

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 Orange 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 Orange de la signalisation Opérateur.

1. pénalités pouvant être dues par Orange

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

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.

1.1.1 – au titre de la GTR sur l'Accès

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

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h	Accès	100 % de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h	Accès	200 % de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 24h	Accès	300 % de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit

pénalités payées sur demande de l'Opérateur sous réserve du respect des conditions de SAV décrites au contrat.

1.1.3 – au titre de l'IMS sur l'Accès

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 9 h et inférieure à 15 h	Accès	25 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 15 h et inférieure à 17 h	Accès	50 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 17 h et inférieure à 19 h	Accès	75 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 19 h	Accès	100 % de l'abonnement mensuel de l'Accès

pénalités payées sur demande de l'Opérateur sous réserve du respect des conditions de SAV décrites au contrat.

1.2 – au titre du non-respect par Orange 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 d' Orange	jour	5% 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.

1.4 au titre du traitement des tickets de signalisation

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Interruption de service de responsabilité Orange précédemment qualifiée à tort en responsabilité Opérateur	Signalisation de service interrompu clôturée à tort en défaut de responsabilité Opérateur	250

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 Orange 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 l'Accès plus 3 mois d'abonnement mensuel de l'Accès

2.4 - au titre d'une commande non conforme

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Commande non conforme : adresse non conforme avec la base adresse d'Orange, 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