

annexe 6.3.7 b – pénalités

DSL Entreprises

La présente annexe est établie notamment par application des articles « 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.

Ils s'appliquent à compter du 1er décembre 2019 sauf mention particulière éventuelle visée pour chacune des prestations.

1. pénalités pouvant être dues par Orange

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

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

Par dérogation, le montant des pénalités de GTR versées chaque année civile pour une Liaison est plafonné à :

- 6 mois d'abonnement pour une Liaison livrée avant le 1^{er} août de l'année considérée
- 5 mois pour une Liaison livrée en août de l'année considérée
- 4 mois pour une Liaison livrée en septembre de l'année considérée
- 3 mois pour une Liaison livrée en octobre de l'année considérée
- 2 mois pour une Liaison livrée en novembre de l'année considérée
- 1 mois pour une Liaison livrée en décembre de l'année considérée.

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

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 Liaison (hors options) au moment du rétablissement augmenté le cas échéant du montant de l'abonnement option GTR S1.

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 Liaison pendant l'année considérée, hors options.

1.1.1 – au titre de la GTR.

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|------------|--|
| pénalité GTR offre standard Liaison ADSL et SDSL temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h | GTR GTR | 200 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
| pénalité GTR offre standard Liaison ADSL et SDSL temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h | GTR GTR | 300% de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
| pénalité GTR offre standard Liaison ADSL et SDSL | GTR | 400% de l'abonnement |

| | | |
|---|-----|---|
| temps de rétablissement supérieur à 24 h | GTR | mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
|---|-----|---|

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|-------|---|
| pénalité GTR S1 Liaison ADSL, SDSL temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7 h | GTR | 200 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte + GTR optionnelle souscrite) |
| pénalité GTR S1 Liaison ADSL, SDSL temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h | GTR | 300 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte + GTR optionnelle souscrite) |
| pénalité GTR S1 Liaison ADSL, SDSL temps de rétablissement supérieur à 24h | GTR | 400 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte+ GTR optionnelle souscrite) |

1.1.2 – au titre de l'IMS.

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|---------|---|
| pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 13 h et inférieure à 15 h | Liaison | 25 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
| pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 15 h et inférieure à 17 h | Liaison | 50 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
| pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 17 h et inférieure à 19 h | Liaison | 75 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |
| pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 19 h | Liaison | 100 % de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) |

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 la Liaison du fait d'Orange | jour de retard | 10% du montant de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) ⁽¹⁾ |
| pénalité pour non-respect Date de mise à Disposition Convenue du Raccordement du fait d'Orange | jour de retard | 10% du montant de l'abonnement mensuel du Raccordement ⁽¹⁾ |

⁽¹⁾ Le montant de la pénalité est plafonné à un montant équivalent au prix de 6 (six) mois d'abonnement mensuel (hors options).

1.3 – 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

– 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 du Raccordement Site Central | résiliation | montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel du RSC jusqu'à expiration de sa durée minimale |
| pénalité pour résiliation avant la fin de la durée minimale de la Liaison | résiliation | montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel de la Liaison (Accès + VC de Collecte) 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 |

– au titre des résiliations anticipées avant la date de mise en service.

| libellé pénalité | unité | montant unitaire |
|--|-------------|--|
| pénalité pour résiliation avant la notification de la date de mise à disposition du Raccordement Site Central | résiliation | montant équivalent à 50% du montant des frais de MES du Raccordement |
| pénalité pour résiliation après la notification de la date de mise à disposition du Raccordement Site Central | résiliation | montant équivalent à 100 % du montant des MES du Raccordement Site Central |
| pénalité pour résiliation avant la notification de la date de mise à disposition de la Liaison | résiliation | montant équivalent à 50% du montant des MES de la Liaison |
| pénalité pour résiliation après la notification de la date de mise à disposition de la Liaison | résiliation | montant équivalent à 100 % du montant des MES de la Liaison |

- au titre de la non-restitution des équipements.

| Libellé pénalité | Unité | Montant unitaire |
|---|---|---|
| Pénalité de non-restitution des équipements | par jour de retard et par équipement non-restitué | Montant équivalent à 10% du montant de l'abonnement mensuel de la Prestation concernée* |

*Montant plafonné à cinquante (50) pour cent de la valeur d'achat à neuf de l'équipement.

- 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 la commande ou rejet de la commande | 41,00 € |