

# annexe 6.3.8 b - pénalités

## Core Ethernet Entreprises

La présente annexe est établie notamment par application des articles intitulés « mise à disposition et mise en service », « résiliation » et « service après-vente ».

Elle est applicable au 1<sup>er</sup> décembre 2019.

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.

### 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 composante (Accès, Raccordement) est plafonné à :

- 6 mois d'abonnement de la composante (hors options) pour une composante livrée avant le 1<sup>er</sup> 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 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 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	200 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité GTR offre standard Accès	Accès	300 % de l'abonnement mensuel de l'Accès

temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h		
pénalité GTR offre standard Accès temps de rétablissement supérieur à 24 h	Accès	400 % 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 ou couple d'accès *	200 % 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 ou couple d'accès *	300 % de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
pénalité GTR S1 Accès temps de rétablissement supérieur à 24 h	Accès ou couple d'accès *	400 % de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
Pénalité GTR 2h S1 rétablissement supérieur à 2h et inférieur ou égal à 3h	couple d'accès **	50% de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
Pénalité GTR 2h S1 rétablissement supérieur à 3h et inférieur ou égal à 4h	couple d'accès **	100% de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
Pénalité GTR 2h S1 rétablissement supérieur à 4h et inférieur ou égal à 5h	couple d'accès **	150% de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
Pénalité GTR 2h S1 rétablissement supérieur à 5h	couple d'accès **	300% de l'abonnement mensuel de l'Accès plus l'abonnement GTR optionnel souscrit

\* couple d'accès optiques avec option de sécurisation RS2. Les pénalités afférentes sont payées sur demande de l'Opérateur et sous réserve du respect des conditions de Service Après Vente des accès optiques avec option de sécurisation décrites dans l'Offre de Référence.

\*\* couple d'accès optiques avec option de sécurisation RS3. Les pénalités afférentes sont payées sur demande de l'Opérateur et sous réserve du respect des conditions de Service Après Vente des accès optiques avec option de sécurisation décrites dans l'Offre de Référence.

### 1.1.2 – au titre de la GTR sur le Raccordement

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 7h	Raccordement	200 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 7 h et inférieur ou égal à 24 h	Raccordement	300 % de l'abonnement mensuel du Raccordement
pénalité GTR offre standard Raccordement temps de rétablissement supérieur à 24 h	Raccordement	400 % de l'abonnement mensuel du Raccordement

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

pénalité GTR S1 Raccordement temps de rétablissement supérieur à 24 h	Raccordement	400 % de l'abonnement mensuel HT du Raccordement plus l'abonnement GTR optionnel souscrit
--	--------------	---

### 1.1.3 – au titre de l'IMS sur l'Accès

libellé pénalité	unité	montant unitaire
pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 13 h et inférieure à 15 h	Accès cuivre	25 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 15 h et inférieure à 17 h	Accès cuivre	50 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 17 h et inférieure à 19 h	Accès cuivre	75 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 13 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 19 h	Accès cuivre	100 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 9 h et inférieure à 15 h	Accès optique	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 optique	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 optique	75 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
pénalité IMS 9 heures interruption annuelle supérieure ou égale à 19 h	Accès optique	100 % de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 3h interruption annuelle supérieure ou égale à 3h et inférieure à 6h	couple d'Accès*	25% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 3h interruption annuelle supérieure ou égale à >6h et inférieure à 8h	couple d'Accès*	50% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 3h interruption annuelle supérieure ou égale à 8 h et inférieure à 10h	couple d'Accès*	75% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 3h interruption annuelle supérieure ou égale à 10h	couple d'Accès*	100% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 1h interruption annuelle supérieure ou égale à 1h et inférieure à 3h	couple d'Accès**	25% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 1h interruption annuelle supérieure ou égale à 3h et inférieure à 5h	couple d'Accès**	50% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 1h interruption annuelle supérieure ou égale à 5 h et inférieure à 7h	couple d'Accès**	75% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès
Pénalité IMS 1h interruption annuelle supérieure ou égale à 7h	couple d'Accès**	100% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès

\* couple d'accès optiques avec option de sécurisation RS2. Les pénalités afférentes sont payées sur demande de l'Opérateur et sous réserve du respect des conditions de Service Après Vente des accès optiques avec option de sécurisation décrites dans l'Offre de Référence.

\*\* couple d'accès optiques avec option de sécurisation RS3. Les pénalités afférentes sont payées sur demande de l'Opérateur et sous réserve du respect des conditions de Service Après Vente des accès optiques avec option de sécurisation décrites dans l'Offre de Référence.

#### 1.1.4 – au titre de l'IMS sur le Raccordement

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

#### 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 de retard	10% de l'abonnement mensuel de l'Accès <sup>(1)</sup>
pénalité pour non respect date de mise à disposition convenue du Raccordement du fait d' Orange	Jour de retard	10 % de l'abonnement mensuel du Raccordement <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> montant de pénalité plafonné à un montant équivalent au prix HT de six (6) mois d'abonnement mensuel de la composante (Accès ou Raccordement) concernée, hors options

#### 1.3 au titre de l'option de fourniture de parcours optique

Libellé Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour retard de livraison d'un Tracé	jour ouvré de retard	18 <sup>(1)</sup>
Pénalité pour retard de livraison d'une Esquisse	jour ouvré de retard	18 <sup>(1)</sup>

(1) montant de pénalité plafonné à 180€.

#### 1.4 au titre du traitement des tickets de signalisation

Libellé Pénalité	Unité	Montant unitaire
------------------	-------	------------------

clôture à tort par Orange en défaut Opérateur (répétition de dérangement suite à ticket ouvert par l'Opérateur puis clôturé à tort par Orange en défaut exclusivement imputable à l'opérateur)	ticket client déposé en interrompu	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 du Raccordement	résiliation	montant équivalent à 75 % du montant de l'abonnement mensuel du raccordement jusqu'à expiration de sa durée minimale
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

Cas particulier des Accès optiques en dehors du zonage standard avec une durée d'engagement strictement supérieure à un an proposés à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2014 :

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 la fin de la première année, puis montant équivalent à 50% du montant de l'abonnement mensuel de l'Accès jusqu'à l'expiration de sa durée minimale.

### 2.2– 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	résiliation	montant équivalent à 50 % du montant des MES du Raccordement
pénalité pour résiliation après la notification de la date de mise à disposition du Raccordement	résiliation	montant équivalent à 100 % du montant des MES du Raccordement
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 cuivre	résiliation	montant équivalent à 100 % du montant des MES de l'Accès
pénalité pour résiliation après la notification de la	résiliation	montant équivalent à 100 % du

date de mise à disposition de l'Accès optique		montant des MES de l'Accès l'Accès plus 3 mois d'abonnement mensuel de l'Accès
---	--	--

### 2.3 – 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

### 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 la commande ou rejet de la commande	41,00 €