Annexe 1- Pénalités

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de YANA FIBRE

Entre

YANA FIBRE, société par actions simplifiée, au capital de 2 400 000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de CAYENNE sous le numéro 824500532, dont le siège social est situé à 10, rue de l'université Cornell 97300 CAYENNE.

ci-après dénommée le « Délégataire » ou l’ « Opérateur d’Immeuble »

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Christophe Sergues, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet

**d'une part,**

et

XXX société XXXX au capital de XXX €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX.

ci-après dénommée XXX ou « l’Opérateur »

Représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet

**d'autre part,**

ci-après collectivement dénommées « les Parties » ou individuellement « Partie »,

Il est convenu ce qui suit :

Table des matières

1. Pénalités à la charge de l’Opérateur 3

1.1 Pénalités au PM 3

1.1.1 Pénalités sur l’accès au PM 3

1.1.2 Pénalités pour Malfaçon au PM 3

1.2 Pénalités sur le Lien NRO-PM 3

1.3 Pénalités sur la Ligne FTTH 3

1.4 Pénalités SAV 4

2. Pénalités à la charge de l’Opérateur d’Immeuble 4

2.1 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH 4

2.1.1 Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH 4

2.1.2 Pénalités relatives aux échecs de traitement d’une commande de mise à disposition d’une Ligne FTTH (CR Cmd KO – cause OI) 5

2.2 Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur d’Immeuble 5

2.2.1 Pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble 5

2.2.2 Pénalité de retard sur le délai de mise à disposition de la Ligne FTTH par l’Opérateur d’Immeuble 5

2.3 Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur 5

2.3.1 Pénalité relative à la communication d’une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« reprovisioning ») à froid 5

2.4 Pénalité relative à la disponibilité de l’assistance téléphonique 5

2.5 Pénalités SAV 6

2.5.1 Pénalité pour absence d’un technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors d’un rendez-vous 6

2.5.2 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10 heures HO 6

2.5.3 Pénalité pour dépassement du taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO 6

2.5.4 Pénalité pour dépassement de la durée d’Interruption Maximale de Service (IMS) 6

2.5.5 Pénalité relative au taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois – responsabilité OI 6

2.5.6 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH avec GTR 10 heures HO 7

2.5.7 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’un Lien NRO-PM avec GTR 10 heures HO 7

Toutes les pénalités mentionnées à la présente annexe sont indiqués en Euros (€) hors taxes et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

# Pénalités à la charge de l’Opérateur

* 1. Pénalités au PM
     1. Pénalités sur l’accès au PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | PM | 41 € |

* + 1. Pénalités pour Malfaçon au PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour déplacement à tort au PM dans le cadre de Malfaçon | PM | 200 € |
| pénalité pour non-respect de la route optique communiquée | PM | 100 € |
| pénalité pour caractéristiques tiroir OC non conforme aux STAS | PM | 50 € |
| pénalité pour implantation ou étiquetage tiroir OC non conforme aux STAS | PM | 50 € |
| pénalité pour mauvaise fixation tiroir OC | PM | 100 € |
| pénalité pour dégradation majeure du tiroir OC | PM | 200 € |

* 1. Pénalités sur le Lien NRO-PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | Lien NRO-PM | 41 € |
| pénalité pour déplacement à tort | Lien NRO-PM | 120 € |

* 1. Pénalités sur la Ligne FTTH

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour annulation de commande postérieure à l’envoi du compte-rendu de commande | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour déplacement à tort | Ligne FTTH | 120 € |
| pénalité pour non confirmation de rendez-vous suite à une réservation | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour non envoi de compte-rendu de commande de sous-traitance « CR STOC » dans le délai imparti | Ligne FTTH | 5 € (\*) |
| pénalité pour non envoi de compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final « CR MES Ligne FTTH » dans le délai imparti | Ligne FTTH | 5 € (\*) |

(\*) montant facturé chaque mois au-delà du délai imparti jusqu’à la réception de la notification ou l’annulation de la commande par l’Opérateur.

* 1. Pénalités SAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité de signalisation transmise à tort | signalisation transmise à tort | 125,77 € |
| pénalité pour déplacement à tort (SAV) | déplacement à tort | 60 € |
| pénalité en cas de résiliation par l’Opérateur de l’option GTR 10H HO avant la fin de la durée minimale initiale | Ligne FTTH | X € |

avec X = montant des abonnements mensuels GTR 10H HO restant à courir jusqu’à la fin de la durée minimale initiale.

# Pénalités à la charge de l’Opérateur d’Immeuble

Lorsque des pénalités sont dues par l’Opérateur d’Immeuble, l’Opérateur d’Immeuble émet un avoir correspondant à leur montant.

* 1. Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH
     1. Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH

**Pénalités de base :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |
| pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition – Ligne FTTH existante | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

**Pénalités de retard additionnelles pour les comptes rendus livrés avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH – retard de plus de 20 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | 20 € |
| pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de 20 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | 20 € |

* + 1. Pénalités relatives aux échecs de traitement d’une commande de mise à disposition d’une Ligne FTTH (CR Cmd KO – cause OI)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux des comptes rendus de commandes négatifs de type « cause OI » | Ligne FTTH | 5 € |

* 1. Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur d’Immeuble
     1. Pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors du RDV | Ligne FTTH | 120 € |

* + 1. Pénalité de retard sur le délai de mise à disposition de la Ligne FTTH par l’Opérateur d’Immeuble

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du délai de mise à disposition de Ligne FTTH – construction CCF par l’OI | Ligne FTTH | 10 € |

* 1. Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur
     1. Pénalité relative à la communication d’une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« reprovisioning ») à froid

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité de retard sur le délai de fourniture d’une route optique en cas de « reprovisioning » à froid – retard > 60 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | X \* 1 € | 30 € |
| pénalité de retard sur le délai de fourniture d’une route optique en cas de « reprovisioning » à froid – retard > 20 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | X \* 1 € | 30 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

* 1. Pénalité relative à la disponibilité de l’assistance téléphonique

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité de dépassement du taux d’indisponibilité de la hotline de l’Opérateur d’Immeuble | Appel hotline | X \* 1 € |

avec X = nombre de reprovisioning à chaud effectués par l’Opérateur par appel à la hotline durant le mois M-1

Conformément aux Conditions Spécifiques, l’appréciation de cette pénalité sera conditionnée par le taux d’utilisation du service e-Mutation fibre.

* 1. Pénalités SAV
     1. Pénalité pour absence d’un technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors d’un rendez-vous

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors du RDV (SAV) | absence de l’Opérateur d’Immeuble | 60 € |

* + 1. Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10 heures HO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO (segment PM-PB) | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |
| pénalité pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO (segment PB-PTO) | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard

* + 1. Pénalité pour dépassement du taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux de réitération des signalisations sur le segment PM-PBO (dans les 14 Jours Ouvrés après la clôture de signalisation pour la même panne) | Ligne FTTH | 20 € |

* + 1. Pénalité pour dépassement de la durée d’Interruption Maximale de Service (IMS)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect IMS - interruption annuelle supérieure à 20h | Ligne FTTH | 1 € |

* + 1. Pénalité relative au taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois – responsabilité OI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois – responsabilité OI | Ligne FTTH | 10 € |

* + 1. Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH avec GTR 10 heures HO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Ligne FTTH | 24 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Ligne FTTH | 48 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Ligne FTTH | 72 € |

Montant cumulé annuel\* maximum des pénalités dues par l’Opérateur d’Immeuble pour dépassement du délai de rétablissement par l’Opérateur d’Immeuble d’une Ligne FTTH avec GTR 10 heures HO :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Ligne FTTH | 144 € |

\* Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l’option.

* + 1. Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’un Lien NRO-PM avec GTR 10 heures HO

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **1 fibre** | **2 fibres** | **3 fibres** | **4 fibres** | **5 fibres** | **6 fibres** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Lien NRO-PM | 22 € | 43 € | 58€ | 65 € | 70 € | 74 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Lien NRO-PM | 44 € | 86 € | 116 € | 130 € | 140 € | 148 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Lien NRO-PM | 66 € | 129 € | 174 € | 195 € | 210 € | 222 € |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **7 fibres** | **8 fibres** | **9 fibres** | **10 fibres** | **11 fibres** | **12 fibres** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Lien NRO-PM | 87 € | 99 € | 111 € | 124 € | 136 € | 148 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Lien NRO-PM | 174 € | 198 € | 223 € | 247 € | 272 € | 296 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Lien NRO-PM | 261 € | 297 € | 334 € | 371 € | 407 € | 444 € |

Montant cumulé annuel maximum\* des pénalités dues par l’Opérateur d’Immeuble pour dépassement du délai de rétablissement par l’Opérateur d’Immeuble d’un Lien NRO-PM avec GTR 10 heures HO :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **1 fibre** | **2 fibres** | **3 fibres** | **4 fibres** | **5 fibres** | **6 fibres** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Lien NRO-PM | 132 € | 258 € | 348 € | 390 € | 420 € | 444 € |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **7 fibres** | **8 fibres** | **9 fibres** | **10 fibres** | **11 fibres** | **12 fibres** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Lien NRO-PM | 521 € | 595 € | 668 € | 741 € | 815 € | 888 € |

\* Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire du Compte-Rendu de Mise à Disposition du Lien NRO-PM.

Fait en deux exemplaires originaux paraphés et signés,

|  |  |
| --- | --- |
| A XXXX, le #date#  **Pour l’Opérateur d’Immeuble**  Signature précédée des nom, prénom  et qualité du signataire  Monsieur Christophe SERGUES  Directeur Général | A XXX, le #date#  **Pour L’Opérateur**  Signature précédée des nom, prénom et qualité du signataire |