

NATHD CONTRAT FTTH ACTIVE ANNEXE 1.A

PENALITES V20.02



Sommaire

Table des matières

- 1. PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT 3**
 - 1.1. Pénalités sur les commandes non conformes3
 - 1.2. Pénalités sur les mises en service.....3
 - 1.3. Pénalités SAV4
- 2. PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR 5**
 - 2.1. Pénalités sur les mises en service.....5
 - 2.2. Pénalités de retard sur les commandes d'accès.....5
 - 2.3. Pénalités SAV5

1. PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT

Les pénalités à la charge du Client ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés sauf cas de déplacement du Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage à notifier le Client 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 du Client 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.

1.1. Pénalités sur les commandes non conformes

En application des articles 13.2 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme	Ligne FTTH	41 €

1.2. Pénalités sur les mises en service

En application des articles 6 et 13.2 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent	Ligne FTTH	120 €
Pénalité pour commande d'installation modifiée ou annulée à l'initiative du Client dans un délai inférieur à cinq (5) jours ouvrés de la date de rendez-vous d'installation prévue (à régler par le Client au Fournisseur)	Commande modifiée ou annulée dans un délai insuffisant	41 €
Pénalité pour refus d'intervention de l'Abonné de l'Usager	Ligne FTTH	120 €
Pénalité de déplacement à tort – Annulation de commande après déplacement du technicien	Commande annulée	120 €

1.3. Pénalités SAV

En application des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de signalisation transmise à tort	Signalisation transmise à tort	125,77 €
Pénalité d'absence de l'Abonné lors du rendez-vous	Déplacement à tort	120 €
Pénalité Remise en Conformité de la Desserte Interne	Desserte Interne	350 €

2. PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR

2.1. Pénalités sur les mises en service

En application des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité Absence du Fournisseur	Absence du Fournisseur	120 €
Pénalité pour commande d'installation modifiée ou annulée à l'initiative du Fournisseur dans un délai inférieur à cinq (5) jours ouvrés de la date de rendez-vous d'installation prévue	Commande modifiée ou annulée dans un délai insuffisant	41 €

2.2. Pénalités de retard sur la mise à disposition du Lien d'Accès auprès du Client Final

En cas de non-respect des engagements tels qu'indiqués à l'article 6.2.3 des Conditions Particulières, le Fournisseur s'engage à verser à la demande du Client, les pénalités ci-dessous :

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le raccordement Client Final	Ligne FTTH	X*1€	10€

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

2.3. Pénalités SAV

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'absence du technicien lors du RDV	Absence du Fournisseur	120 €