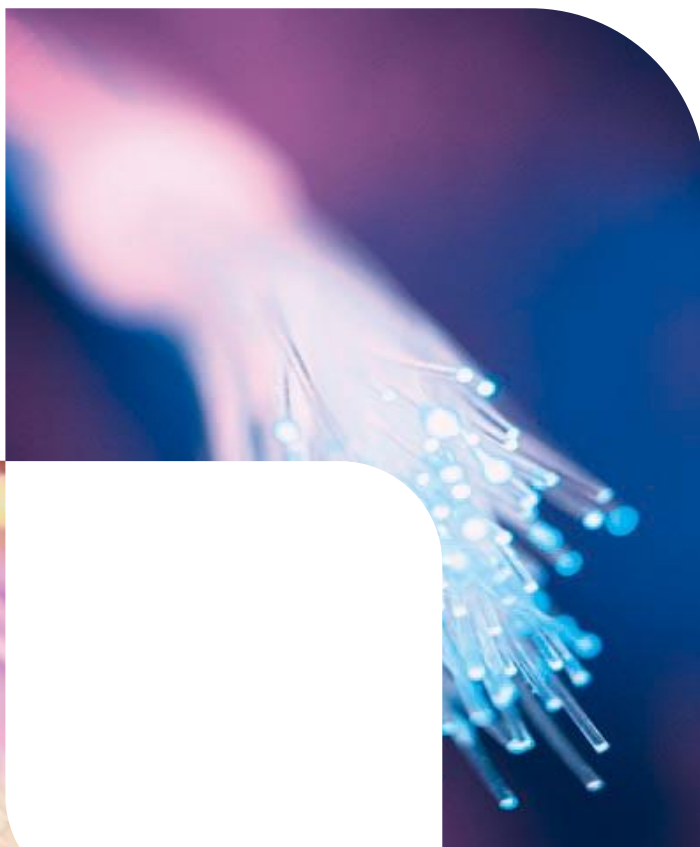


**CONTRAT OPERA OFFICE  
ANNEXE 1.A**

**PÉNALITES V20.01**



# Sommaire

## Table des matières

<b>1. PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT .....</b>	<b>3</b>
1.1. Pénalités sur les commandes non conformes .....	3
1.2. Pénalités sur les mises en service.....	3
1.3. Pénalités SAV .....	3
<b>2. PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR .....</b>	<b>5</b>
2.1. Pénalités sur les mises en service.....	5
2.2. Pénalités SAV .....	5

# 1. PENALITES A LA CHARGE DU CLIENT

## 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 OPERA Office	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 OPERA Office	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 OPERA Office	120 €
Pénalité de déplacement à tort – Annulation de commande après déplacement du technicien	Commande annulée	120 €

## 1.3. Pénalités SAV

En application des articles 10 et 13.2 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 de l'article 6 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 les commandes d'accès

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 OPERA Office	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 €