net&you

OFFRE PASSIVE LIGNES FTTH ZMD
ANNEXE 2 –PÉNALITÉS
V1

Table des matières

PRÉAMBULE 3

1. PÉNALITÉS À LA CHARGE DE NET & YOU 3

1.1 PENALITES RELATIVES A LA PRODUCTION DE L'ACCES 3
1.1.1. PENALITE DE RETARD SUR LA CONSTRUCTION D'UN RACCORDEMENT CLIENT FINAL PAR NET AND YOU 3
1.1.2. PENALITES DE RETARD SUR LES COMPTES-RENDUS DE COMMANDES D'ACCES 4
1.1.3. PENALITES RELATIVES AUX SIGNALISATIONS POUR UNE LIGNE MISE A DISPOSITION DEPUIS MOINS D'UN MOIS 7
1.1.4. PENALITES RELATIVES AU REAPPROVISIONNEMENT A FROID 8
1.2 PENALITES SAV 9
1.2.1. PENALITES DE RETARD RELATIVES AUX SIGNALISATIONS SUR LE SEGMENT PM-PBO 9
1.2.2. PENALITES DE RETARD RELATIVES AUX SIGNALISATIONS SUR LE SEGMENT PM-PTO OU DTIO 10
1.2.3. PENALITES DE RETARD RELATIVES A LA REITERATION DES INTERRUPTIONS DE SERVICE SUR LE SEGMENT PM-PBO 11
1.2.4. PENALITES DE RETARD RELATIVES A L'INTERRUPTION MAXIMUM DE SERVICE (IMS) 11
1.2.5. PENALITES DE RETARD SUR LES INTERVENTIONS AU TITRE DES SAV AUPRES DU CLIENT FINAL ... 12
1.3 PENALITE DE RETARD RELATIVE A LA GARANTIE OPTIONNELLE DE RETABLISSEMENT D'UNE LIGNE FTTH (GTR 10H-) 13

2. PENALITES A LA CHARGE DE L'OPERATEUR COMMERCIAL 14

2.1 PENALITE PORTANT SUR LES COMMANDES ET CR MES 14
2.2 PENALITE PORTANT SUR LES DEPLACEMENTS A TORT 16
2.3 PENALITES PORTANT SUR LE SAV 16

PRÉAMBULE

Conformément aux décisions n° 2015-0776 du 2 juillet 2015 et n° 2020-1432 du 8 décembre 2020 de l'ARCEP, l'Opérateur d'Immeuble établit dans son offre d'accès des niveaux d'engagement contractuels, assortis de pénalités en cas de non-respect des performances prévues contractuellement. Ces engagements concernent notamment les commandes et la qualité de service des Lignes FTTH.

Le respect des engagements de qualité de service sera évalué mensuellement, en se basant sur les indicateurs et seuils définis dans le cadre de l'Offre.

Les parties conviennent qu'aucune pénalité ne sera applicable dans les situations suivantes :
En cas de modification des prestations imputables à une demande de l'Opérateur.
Lorsque le retard ou le manquement trouve son origine dans un manquement de l'autre partie.
En cas de force majeure, conformément aux dispositions contractuelles.

Les pénalités appliquées ne constituent pas une rémunération et ne relèvent donc pas du champ d'application de la TVA.

Les pénalités à la charge de Net & You donneront lieu à l'émission d'un avoir. Cet avoir sera déduit par compensation avec toute somme due par l'Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur devra soumettre sa demande de versement de pénalités relatives au mois M au plus tard le dernier jour du mois M+2. Cette demande devra être transmise par courriel avec toutes les informations requises.

Toute demande incomplète ou non conforme sera rejetée par Net & You.

Les pénalités cumulées pour un même mois ne pourront excéder 10 % des montants facturés par NET AND YOU à l'Opérateur Commercial pour la période concernée.

1. PÉNALITÉS À LA CHARGE DE NET & YOU

1.1 Pénalités relatives à la production de l'accès

1.1.1. Pénalité de retard sur la construction d'un raccordement Client final par NET AND YOU

Cette pénalité vise à garantir la ponctualité et la disponibilité des techniciens de Net & You lors des rendez-vous programmés pour la construction du Câblage Client Final (CCF), afin de respecter les engagements de qualité de service envers les Opérateurs.
Un manquement est constaté lorsque :

- Le technicien de Net & You est absent au rendez-vous prévu pour la construction du CCF, sans notification préalable et sans raison légitime, telle qu'un cas de force majeure ou un report dûment convenu avec l'Opérateur ;

- L'absence entraîne un retard dans la livraison de la Ligne FTTH au Client Final.

Pour chaque absence injustifiée d'un technicien de Net & You lors d'un rendez-vous planifié pour la construction du CCF, une pénalité forfaitaire de **60 €** par absence sera appliquée.

Prestation concernée	Manquement	Unité	Tarif unitaire (en HT)
Construction d'un CCF par NET & YOU	**Absence du technicien de NET & YOU lors d'un RDV**	**Par absence de NET & YOU**	**60 €**

La pénalité est calculée mensuellement, sur la base des signalements effectués par l'Opérateur Commercial. Celui-ci doit soumettre sa demande de pénalités dans les conditions prévues au préambule, en fournissant des preuves documentées de l'absence du technicien de NET & YOU. Ces preuves peuvent inclure, notamment, des captures d'écran de rendez-vous validés ou des courriels de confirmation.

NET & YOU se réserve le droit de contester les signalements et les preuves fournies, le cas échéant, en motivant son refus.

1.1.2. Pénalités de retard sur les Comptes-rendus de commandes d'accès

Conformément aux engagements de qualité de service, des pénalités sont appliquées en cas de retard dans la transmission des comptes-rendus relatifs aux commandes de Lignes FTTH, qu'il s'agisse de Lignes FTTH à Construire ou de Lignes FTTH Existantes.

Pour les Lignes FTTH à Construire, la pénalité est calculée en fonction du délai écoulé entre la réception de la commande par Net & You et la transmission du Compte-Rendu de Commande d'accès (CR_Cmd_Accès) à l'Opérateur Commercial.

Pour les Lignes FTTH Existantes, elle est basée sur le délai entre la transmission du Compte-Rendu de Commande d'accès et celle du Compte-Rendu de Mise à Disposition (CR MAD).

Le délai maximal pour fournir ces comptes-rendus est évalué sur la base du 95e centile mensuel. Cela signifie que Net & You respecte ses engagements contractuels si, pour au moins 95 % des commandes reçues au cours d'un mois donné, les comptes-rendus sont transmis dans les délais contractuels.

Aucune pénalité n'est due si cet objectif du 95e centile est atteint. Si ce seuil n'est pas respecté, une pénalité est appliquée pour chaque compte-rendu en retard au-delà du seuil de 95 %. Cette pénalité est proportionnelle au nombre de Jours Ouvrés de retard.

Net & You garantit le respect des délais contractuels pour la production et la mise à disposition des Lignes FTTH. Les pénalités sont calculées conformément aux engagements de qualité de service définis dans le contrat.

Aucune pénalité ne sera appliquée si le retard est dû :

- À l'Opérateur Commercial ou à un tiers (non-conformité de la commande)
- Si NET AND YOU est empêché d'accéder au site, aux infrastructures ou aux équipements nécessaires pour traiter la commande en raison de restrictions ou d'un manque de coopération de la part d'un tiers ;
- Si le retard est causé par une saturation temporaire des infrastructures mutualisées ou des ressources au Point de Mutualisation.
- Si le retard est imputable à des travaux programmés ou exceptionnels affectant les infrastructures nécessaires au traitement de la commande.
- À un cas de force majeure ;
- À une demande de modification ou de report de la commande émise par l'Opérateur Commercial.

1.1.2.1. Pénalités de retard sur la fourniture du compte-rendu de commande d'accès

Pour chaque Ligne Existante ou Ligne à Construire, NET AND YOU s'engage à transmettre le Compte-rendu de Commande d'accès (CR_Cmd_Accès) à l'Opérateur Commercial dans les délais suivants :

- Dans un délai maximum de 1 jour ouvré suivant la réception de la commande par NET AND YOU, lorsque le brassage au point de mutualisation n'est pas effectué par NET AND YOU.

- Dans un délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la réception de la commande par NET AND YOU, lorsque le brassage au point de mutualisation est effectué par NET AND YOU

Lorsqu'un retard est constaté dans la fourniture des Comptes-rendus de Commande d'accès (CR_Cmd_Accès) par NET AND YOU, et en l'absence de circonstances exclues comme indiqué ci-après, une pénalité de 1 € par jour ouvré de retard est appliquée pour chaque ligne concernée. Cette pénalité journalière est plafonnée à un montant maximal de 20 €, correspondant à un retard de 20 jour Ouvré.

Dans le cas où le retard dépasse 20 jours ouvrés, une pénalité forfaitaire additionnelle de 20 € par ligne sera appliquée, s'ajoutant aux pénalités journalières déjà calculées. Ainsi, la pénalité totale par ligne ne pourra excéder 40 €, quel que soit le dépassement du délai contractuel.

Prestation concernée	Délai de fourniture	Unité de mesure	Pénalités /jour Ouvré (dans la	Pénalités forfaitaires au-delà de 20 jours

			limite de 20 jours ouvrés)	Ouvrés de retard (plafond)
Fourniture du compte-rendu de commande d'accès Sur Ligne Existante à Construire (CR_Cmd_Accès)	**1 jour ouvré (pour 95 % des CR sur la période)**	**Jour Ouvré de retard**	**1 €**	**20 €par ligne**
Fourniture du compte-rendu de commande d'accès Sur Ligne Existante à Construire (CR_Cmd_Accès) avec brassage au point de mutualisation effectué par N&Y.	**1 jour ouvré (pour 95 % des CR sur la période)**	**Jour Ouvré de retard**	**1 €**	**20 €par ligne**

Aucune pénalité ne sera appliquée si le retard est dû :

- À l'Opérateur Commercial ou à un tiers (non-conformité de la commande)
- Si NET AND YOU est empêché d'accéder au site, aux infrastructures ou aux équipements nécessaires pour traiter la commande en raison de restrictions ou d'un manque de coopération de la part d'un tiers ;
- Si le retard est causé par une saturation temporaire des infrastructures mutualisées ou des ressources au Point de Mutualisation.
- Si le retard est imputable à des travaux programmés ou exceptionnels affectant les infrastructures nécessaires au traitement de la commande.
- À un cas de force majeure ;
- À une demande de modification ou de report de la commande émise par l'Opérateur Commercial.

1.1.2.1. Pénalités de retard sur la fourniture du Compte-Rendu de Mise à disposition (CR MAD)

Pour chaque Ligne Existante ou Ligne à Construire, NET AND YOU s'engage à transmettre le Compte-Rendu de Mise à disposition (CR MAD) dans un délai maximal de 1 jour Ouvré suivant la finalisation de la commande, qu'il s'agisse d'une Ligne FTTH Existante ou d'une Ligne à Construire.

Lorsque ces délais ne sont pas respectés hors cas d'exclusion ci-après, une pénalité de 1 € par jour ouvré de retard est appliquée pour chaque CR de mise à disposition d'une Ligne FTTH Existante ou Ligne à Construire (CR MAD) non fourni dans le délai contractuel, dans la limite de 20 jours Ouvrés.

Prestation concernée	Délai de fourniture	Unité de mesure	Pénalités /jour Ouvré (dans la limite de 20 jours ouvrés)	Pénalités forfaitaires au-delà de 20 jours Ouvrés de retard (Plafond)

Fourniture du CR de mise à disposition d'une Ligne FTTH Existante (CR MAD)	**1 jour (pour 95 % des CR sur la période)**	**Jour Ouvré de retard**	**1€**	**20 € par ligne**
Fourniture du CR de mise à disposition d'une Ligne à Construire (CR MAD)	**1 jours (pour 95 % des CR sur la période)**	**Jour Ouvré de retard**	**1€**	**20 € par ligne**

1.1.3. Pénalités relatives aux signalisations pour une Ligne mise à disposition depuis moins d'un mois

Lorsqu'une signalisation de défaut est effectuée sur une ligne FTTH livrée par Net & You depuis moins d'un mois, une pénalité est appliquée si la cause de la signalisation est imputable à Net & You.

Cette pénalité s'applique à chaque signalisation survenue dans les **30 jours suivant la date de mise à disposition de la ligne** (CR MAD).

Lorsque la cause de la signalisation est liée à une **non-conformité ou un défaut imputable à Net & You** dans le cadre de la production ou de la mise à disposition de la Ligne, une pénalité forfaitaire de **41 € par ligne signalée** est appliquée.

Prestation concernée	Manquement	Unité	Tarif
Signalisation sur une ligne FTTH depuis moins d'un mois	**Non-respect de l'absence de signalisation (sur 95% des lignes FTTH)**	**Par ligne FTTH concernée**	**41€**

Le montant total des pénalités est calculé mensuellement en fonction du nombre de signalements remplissant les conditions ci-dessus.

Les pénalités ne s'appliquent que si moins de 95 % des lignes mises à disposition au cours du mois précédent respectent les critères de conformité.

Les pénalités relatives aux signalisations pour une ligne mise à disposition depuis moins d'un mois ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Si la signalisation est imputable à des causes indépendantes de Net & You, telles que des interventions réalisées par le Client Final ou tout tiers non mandaté par Net & You ;
- Si la signalisation résulte d'un événement relevant de la force majeure, du présent contrat ;
- Si l'intervention à l'origine de la signalisation a été réalisée à la demande expresse de l'Opérateur Commercial, en dehors des conditions prévues contractuellement ;
- Si le manquement est dû à une action ou une omission de l'Opérateur Commercial, incluant notamment un défaut de transmission des informations nécessaires à la mise à disposition de la ligne ou au diagnostic du défaut signalé ;
- Si la signalisation résulte de manipulations, dommages ou interventions réalisées par le Client Final sur les équipements.
- Si la signalisation est liée à l'utilisation d'équipements non conformes ou non approuvés par Net & You.
- En cas de signalement incorrect effectué par l'Opérateur Commercial.
- Lors d'une opération de maintenance préventive conformément au Contrat

1.1.4. Pénalités relatives au réapprovisionnement à froid

Le réapprovisionnement à froid correspond à une situation où une commande d'accès ou de Ligne FTTH ne peut être honorée immédiatement dans les conditions définies au Contrat.

Dans ce cas, une route optique alternative doit être mise à disposition par Net & You pour permettre l'exécution de la commande.

Cette procédure exclut les situations nécessitant des travaux lourds de génie civil ou des interventions externes hors du contrôle de Net & You.

Net & You s'engage à communiquer une nouvelle route optique dans les délais contractuels, sauf en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles.

Le respect de cet engagement est mesuré au 80e centile sur l'ensemble des réapprovisionnements à froid réalisés durant un mois donné.

Cela signifie qu'au moins 80 % des commandes ayant fait l'objet d'un réapprovisionnement à froid doivent respecter les délais contractuels.

NET AND YOU s'engage à communiquer la nouvelle route optique dans un délai respectant le seuil de 80 % des commandes finalisées.

En cas de non-respect de ce seuil, et hors cas d'exclusion définis ci-après, une pénalité de 1 € par jour ouvré de retard sera appliquée pour chaque ligne concernée, calculée à partir de l'échéance fixée pour la mise à disposition des Câblages Client Final.

La pénalité journalière est plafonnée à un montant total de 20 € par ligne, quels que soient les jours de retard cumulés.

Les pénalités sont calculées sur une base mensuelle.

Prestation concernée	Manquement	Unité de mesure	Montant	Plafond
Pénalité de retard sur le réapprovisionnement à froid	**Non-respect du plafond des 80%**	**Par jour Ouvré de retard**	**1€**	**20€ par Ligne**

Exclusions des pénalités

Les pénalités relatives au réapprovisionnement à froid ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Cas de force majeure telle que définie dans le contrat, rendant impossible le respect des délais.
- Lorsque des travaux lourds de génie civil sont nécessaires et ont été dûment notifiés à l'Opérateur Commercial avant leur réalisation.
- En cas de causes imputables à l'Opérateur Commercial, notamment lors de l'annulation ou de la modification tardive de la commande initiale
- Lorsque des contraintes externes non imputables à NET AND YOU interviennent, telles que l'indisponibilité de ressources liées au réseau public ou à des infrastructures tierces.

1.2 Pénalités SAV

Net & You s'engage à respecter les délais contractuels définis pour le rétablissement des services sur le CCF, conformément aux dispositions du Contrat. En cas de non-respect de ces délais, Net & You sera redevable de pénalités selon les conditions décrites dans le présent article.

Cependant, les Parties conviennent qu'aucune pénalité ne sera due par Net & You :

- En cas de force majeure, conformément aux dispositions contractuelles ;
- En cas de signalement incorrect ou erroné effectué par l'Opérateur Commercial ;
- Lors d'une opération de maintenance préventive notifiée conformément au Contrat;
- En présence de modifications demandées par l'Opérateur Commercial non validées préalablement par Net & You et entraînant des délais supplémentaires ;
- Lorsque les délais de rétablissement sont impactés par une action ou une omission de l'Opérateur Commercial ou d'un tiers.
-

1.2.1. Pénalités de retard relatives aux signalisations sur le segment PM-PBO

Net & You s'engage à rétablir les services sur le segment PM-PBO (Point de Mutualisation au Point de Branchement Optique) dans les délais contractuels. Lorsqu'un retard est constaté dans le rétablissement des services sur le segment PM-PBO par Net & You, et en l'absence de circonstances exclues comme indiqué ci-avant, une pénalité de 1 € par jour ouvré de retard sera appliquée pour chaque ligne concernée. Cette pénalité journalière est plafonnée à un montant maximal de 20 € par ligne, correspondant à un retard de 20 jours ouvrés.

En conséquence, dans le cas où le retard dépasserait 20 jours ouvrés, une pénalité forfaitaire additionnelle de 20 € par ligne sera appliquée.

Les pénalités s'appliquent uniquement si moins de 80 % des signalisations clôturées par Net & You au cours d'un mois donné respectent les délais contractuels associés.

Prestation concernée	Manquement	Unité de mesure	Tarif unitaire (en HT)/Ligne	Plafond
Rétablissement de la continuité optique sur le segment PM-PBO inclus	**Non rétablissement dans les délais contractuels**	**Par jour Ouvré de retard**	**1€**	**20 €**

1.2.2. Pénalités de retard relatives aux signalisations sur le segment PM-PTO ou DTIO

NET AND YOU s'engage à rétablir les services sur le segment PM-PTO (Point de Mutualisation au Point Terminal Optique) ou DTIO (Dispositif Terminal d'Installation Optique) dans les délais contractuels. Lorsqu'un retard est constaté dans le rétablissement des services sur ce segment, et en l'absence de circonstances exclues comme indiqué ci-avant, une pénalité de 1 € par jour ouvré de retard sera appliquée pour chaque ligne concernée.

Cette pénalité journalière est plafonnée à un montant maximal de 20 € par Ligne, correspondant à un retard de 20 jours Ouvrés.

Prestation concernée	Manquement	Unité de mesure	Tarif unitaire (en HT)/ Ligne	Plafond
Rétablissement de la continuité optique sur le segment PBO-PTO ou DTIO inclus	**Non rétablissement dans les délais contractuels**	**Par jour Ouvré de retard**	**1€**	**20 €**

Les pénalités sont calculées mensuellement. Net & You émettra un avoir correspondant au montant des pénalités dues, lequel sera déduit des factures mensuelles suivantes transmises à l'Opérateur Commercial.

1.2.3. Pénalités de retard relatives à la réitération des interruptions de service sur le segment PM-PBO

NET AND YOU s'engage à maintenir la continuité des services sur le segment PM-PBO (Point de Mutualisation au Point de Branchement Optique) conformément aux standards de qualité définis dans le Contrat.

Il s'engage notamment à ce que le taux de réitération, (à savoir la proportion de Lignes sur lesquelles des interruptions de service se sont produites plusieurs fois au cours d'un mois donné, par rapport au total des lignes gérées) ne dépasse pas le seuil de 10%.

Lorsqu'un taux de réitération des interruptions de service dépasse 10 % pour un mois donné sur l'ensemble des lignes concernées, et en l'absence des exclusions définies, NET AND YOU sera redevable d'une pénalité de 10 € par ligne affectée par la réitération excédant le seuil de 10 %.

Le montant total des pénalités applicables pour non-respect de cette obligation est plafonné à 40 € par an et par ligne.

Une interruption réitérée correspond à la survenance de plusieurs interruptions affectant une même ligne au cours d'un même mois calendaire.

Prestation concernée	Manquement	Unité	Tarif unitaire (en HT)	Plafond/an/Ligne
Réitération des interruptions de service sur le segment PM-PBO	**Dépassement du plafond de 10 % de taux de réitération**	**Par Ligne affectée par la réitération**	**10€**	**40 €**

1.2.4. Pénalités de retard relatives à l'interruption maximum de service (IMS)

L'Interruption Maximum de Service (IMS) correspond à la durée maximale d'interruption acceptable pour un lien d'accès FTTH, au-delà de laquelle des pénalités s'appliquent.
Elle vise à garantir un niveau minimal de continuité de service pour les Opérateurs Commerciaux et leurs clients finaux.
Cette interruption est mesurée en heures consécutives et s'applique à chaque ligne du parc FTTH.

Les pénalités liées à l'IMS sont proportionnelles à la durée de l'interruption, exprimées en pourcentage du prix mensuel du lien d'accès concerné, selon l'échelle suivante :

- **Interruption ≤ 5 heures :** Pénalité de 1 % du prix mensuel du lien d'accès.

- **Interruption entre 5 et 10 heures inclus :** Pénalité de 5 % du prix mensuel du lien d'accès.
- **Interruption > 10 heures :** Pénalité de 10 % du prix mensuel du lien d'accès, constituant le plafond maximal applicable.

Les pénalités s'appliquent uniquement si moins de 95 % des lignes du parc FTTH respectent le délai maximal d'interruption fixé contractuellement au cours d'un mois donné.

Nombre d'heures de dépassement de la durée maximale d'interruption	Pénalités en % du prix mensuel du lien d'accès concerné
Jusqu'à 5h (inclus)	**1%**
De 5h à 10h (inclus)	**5%**
Au-delà de 10h (plafond)	**10%**

1.2.5. Pénalités de retard sur les interventions au titre des SAV auprès du Client Final

Cette clause vise à garantir la ponctualité des techniciens de Net & You lors des rendez-vous planifiés pour les interventions SAV auprès des Clients Finals.

Ces pénalités encouragent le respect des engagements pris et minimisent les désagréments pour le Client Final.

Net & You s'engage à assurer la présence de ses techniciens aux rendez-vous planifiés pour les interventions de Service Après-Vente (SAV) auprès des Clients Finals. L'absence injustifiée d'un technicien lors d'un rendez-vous constitue un manquement contractuel.

Pour chaque rendez-vous manqué par un technicien de Net & You sans justification valable, une pénalité forfaitaire de **40 € par rendez-vous manqué** sera appliquée.

Prestation concernée	Manquement	Unité	Tarif unitaire (en HT)
Prestations SAV par un technicien de NET & YOU	**Absence du technicien de NET & YOU lors d'un RDV**	**Par absence de NET & YOU**	**40 €**

Les pénalités s'appliquent uniquement si :

- Le rendez-vous a été confirmé par Net & You ;
- L'absence du technicien n'est pas justifiée par un cas de force majeure.

Aucune pénalité ne sera appliquée si notamment :

- Le Client Final ou l'Opérateur Commercial a annulé ou modifié le rendez-vous moins de 24 heures à l'avance ;
- Le technicien n'a pas pu accéder aux locaux du Client Final en raison d'un manquement de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- Des circonstances exceptionnelles empêchent l'intervention malgré la diligence raisonnable de Net & You.

Les pénalités seront calculées mensuellement.

1.3 Pénalité de retard relative à la garantie optionnelle de rétablissement d'une ligne FTTH (GTR 10h-)

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 10 heures est un service optionnel proposé par NET AND YOU, permettant un rétablissement accéléré des Lignes FTTH en cas de signalisation. Cette garantie concerne exclusivement les lignes souscrivant à cette option, et le délai de rétablissement s'entend en Heures Ouvrées, sauf mention contraire dans le contrat.

Les pénalités s'appliquent lorsque NET AND YOU dépasse les délais contractuels de rétablissement définis dans le cadre de la GTR 10 heures pour une Ligne donnée.

NET AND YOU s'engage à respecter un taux minimal de 80 % de rétablissement des lignes dans le délai contractuel de 10 heures, calculé sur l'ensemble des Lignes souscrivant à la GTR 10h.

Les pénalités applicables en cas de dépassement des délais de rétablissement dans le cadre de la Garantie de Temps de Rétablissement (« GTR 10 Heures HO ») sont définies comme suit :

- **Dépassement supérieur à 10 heures et inférieur à 24 heures :** 24 € par Ligne concernée.
- **Dépassement supérieur à 24 heures et inférieur ou égal à 72 heures :** 48 € par Ligne concernée.
- **Dépassement supérieur à 72 heures** : 72 € par Ligne concernée.

Temps de rétablissement en Heures Ouvrées	Pénalités par Ligne concernée
Dépassement Supérieur à 10 heures et inférieur à 24 heures (inclus)	**24 €**

Dépassement Supérieur à 24 heures et inférieur à 72 heures (inclus)	**48€**
Dépassement Supérieur à 72 heures (plafond)	**72€**

Les pénalités ne pourront excéder 72 € pour une ligne données.

Les pénalités sont calculées sur une base mensuelle.

2. PENALITES A LA CHARGE DE L'OPERATEUR COMMERCIAL

Les pénalités à la charge de l'Opérateur Commercial visent à compenser les impacts opérationnels et financiers subis par Net & You en cas de manquement contractuel de l'Opérateur.

Ces pénalités s'appliquent dans des situations définies, notamment en cas de signalements incorrects, d'annulations tardives ou de non-respect des obligations contractuelles.

Les manquements sont identifiés sur la base des données consolidées par Net & You au cours de chaque mois calendaire.

Avant toute application de pénalités, une notification détaillée des cas concernés est envoyée à l'Opérateur Commercial.

Les montants des pénalités sont imputés sous forme d'avoir sur les factures mensuelles suivantes, conformément aux dispositions contractuelles.

Aucune pénalité ne sera appliquée si le manquement découle d'un cas de force majeure, du seul fait de Net & You

2.1 Pénalité portant sur les commandes et CR MES

Cette pénalité s'applique lorsque l'Opérateur Commercial manque à ses obligations contractuelles en lien avec les commandes et la fourniture des comptes-rendus de mise en service (CR MES) et notamment l'absence ou le retard dans la soumission d'une commande complète et conforme ou les modifications ou annulations tardives de commandes ayant un impact sur la planification des opérations de Net & You.

Pourront donner lieu à pénalité :

- Toute commande d'accès ne respectant pas le formalisme requis par le protocole Interop' ou comportant des incohérences invalidant son traitement conformément au contrat .

- Toute commande annulée par l'Opérateur Commercial après que Net & You ait procédé à l'avis d'affectation la Ligne concernée.
- La non-fourniture par l'Opérateur Commercial du CR MES dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la commande initiale (Lorsque le taux de manquement constaté est supérieur à 5% de la totalité des cas considérés).

Une pénalité forfaitaire de **41 € par Ligne concernée** sera appliquée pour chacun des manquements identifiés.

Ces pénalités sont cumulables si plusieurs manquements sont constatés sur une même lLgne ou Commande.

Manquements	Unité	Prix unitaire
Pénalité pour commande d'accès non conforme ne respectant pas le formalisme du protocole Interop' ou commande incohérente	**Ligne FTTH**	**41 €**
Pénalité annulation de commande après avis d'affectation de fibre	**Ligne FTTH**	**41 €**
Pénalité pour absence de compte rendu de mise en service (CR MES) dans un délai de 60 jours à compter de la commande[1]	**Ligne FTTH**	**41 €**

Les manquements sont évalués mensuellement sur la base des Commandes et CR MES transmis par l'Opérateur Commercial.

Les pénalités s'appliquent uniquement si le taux de manquement constaté dépasse 5 % de la totalité des commandes ou CR MES transmis au cours du mois concerné.

Une notification détaillant les Commandes ou Lignes concernées sera transmise à l'Opérateur Commercial avant toute application des pénalités.

Les montants seront déduits des factures mensuelles suivantes sous forme d'avoir.

Les pénalités ne s'appliquent pas si :

- Le manquement résulte d'un cas de force majeure ou d'une erreur de Net & You.
- Une modification ou annulation de commande a été initiée par Net & You.

[1] Lorsque le taux de manquement constaté est supérieur à 5% de la totalité des cas considérés

2.2 Pénalité portant sur les déplacements à tort

Les pénalités liées aux déplacements à tort ont pour objectif de compenser les coûts supportés par Net & You lorsqu'un déplacement ou une intervention est inutile en raison d'un manquement imputable à l'Opérateur Commercial ou au Client Final.

1)Pénalités de déplacement à tort pour absence de l'abonné malgré confirmation du rendez-vous

Lorsqu'un rendez-vous pour une intervention sur une Ligne FTTH est confirmé et que l'abonné ne se présente pas ou n'est pas disponible à l'adresse indiquée, une pénalité de120 € par ligne FTTH concernée est appliquée.

2) Pénalité d'annulation de rendez-vous tardive

Lorsque l'Opérateur Commercial ou l'abonné annule un rendez-vous moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue de l'intervention, Net & You applique une pénalité de 41 € par ligne FTTH concernée.

Manquements	Unité	Prix unitaire
Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent malgré confirmation du rendez-vous	**Ligne FTTH**	**120€**
Pénalité d'annulation de rendez-vous suite à une réservation à moins de 5 jours ouvrés de l'intervention	**Ligne FTTH**	**41 €**

Ces pénalités ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Si Net & You est informé de l'annulation plus de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue de l'intervention.
- Si le rendez-vous est annulé pour des raisons de force majeure justifiées par l'Opérateur Commercial ou le Client Final.

Toutes les pénalités applicables seront notifiées à l'Opérateur Commercial mensuellement avec une ventilation par type d'infraction et par ligne concernée.

2.3 Pénalités portant sur le SAV

Les pénalités relatives au Service Après-Vente (SAV) visent à responsabiliser l'Opérateur Commercial et le Client Final dans le respect des processus et à compenser les coûts supplémentaires engendrés par des manquements ou des dysfonctionnements imputables.

1) **Pénalité pour signalisation transmise à tort**

Une pénalité est appliquée lorsque l'Opérateur Commercial transmet une signalisation erronée, c'est-à-dire une alerte ou une demande de maintenance qui, après vérification, ne correspond à aucun problème imputable à Net & You.

Dans ce cas, une pénalité de 120 € par signalisation transmise à tort est appliquée.

2) **Pénalité pour absence du Client Final lors d'un rendez-vous pour intervention**

Lorsque le Client Final est absent ou indisponible à l'adresse convenue pour une intervention de maintenance ou une construction du Câblage Client Final, Net & You applique une pénalité de 120 € par déplacement à tort, pour couvrir les frais liés au déplacement inutile.
.

3) **Pénalité pour échec d'intervention ou de construction du Câblage Client Final imputable au Client Final**

Si une intervention ou une construction du Câblage Client Final échoue en raison d'une action ou d'une inaction du Client Final de l'Opérateur Commercial, une pénalité de 120 € est appliquée.

4) **Pénalité pour activation de ligne sans commande d'accès**

Dans le cas où une Ligne FTTH est activée sans qu'une commande d'accès préalable ait été validée par Net & You, une pénalité 200 € par relevé terrain est appliquée pour couvrir les frais de vérification et de correction.

Manquement	Unité	Prix unitaire
Pénalité de signalisation transmise à tort	**Par signalisation transmise à tort**	**120€**
Absence du Client Final lors du rendez-vous pour une intervention de maintenance ou de construction du Câblage Client Final	**Déplacement à tort**	**120 €**
Échec d'une intervention ou d'une construction Du Câblage Client Final imputable au Client Final de l'Opérateur Commercial	**Déplacement à tort**	**120 €**
Activation de Ligne sans Commande d'accès	**Relevé terrain**	**200 €**

Les pénalités mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Si une erreur de signalisation est imputable à Net & You.
- En cas de force majeure justifiée par l'Opérateur Commercial ou le Client Final.

Toutes les pénalités seront notifiées mensuellement à l'Opérateur Commercial, accompagnées d'un relevé détaillé des cas concernés.