

OFFRE LIGNE MALL CONNECT ANNEXE 1.A

PENALITES V23.01



Sommaire

1. Conditions d'application des Pénalités	3
1.1. Conditions au versement des pénalités auto-appliquées	3
1.2. Conditions au versement des pénalités réclamées par le Client	4
1.3. Application de la TVA	4
2. Pénalités à la charge du Fournisseur	5
2.1. Pénalités liées à la Mise en Service de la Ligne Mall Connect	5
2.2. Pénalités liées au dépassement du délai de rétablissement.....	5
2.2.1 Ligne Mall Connect Basic	5
2.2.2 Ligne Mall Connect Basic Plus	6
2.2.3 Ligne Mall Connect Premium	6
2.2.4 Ligne Mall Connect Premium Plus	7
2.3. Pénalités liées au dépassement des interruptions maximum de service.....	7
2.3.1 Ligne Mall Connect Basic	7
2.3.2 Ligne Mall Connect Basic Plus	8
2.3.3 Ligne Mall Connect Premium	8
2.3.4 Ligne Mall Connect Premium Plus	9
2.4. Pénalités liées aux signalisations sur un accès de moins de trente (30) jours	9
2.4. Pénalités pour absence du technicien lors du rendez-vous	10
3 Pénalités à la charge de l'Usager.....	11
3.1 Pénalités liées à la Commande	11
3.2 Pénalités liées au Service	11
3.2.1 Pénalités pour déplacement infructueux	11
3.2.2 Pénalités pour signalisation transmise à tort	12
3.3 Pénalités liées à des malfaçons dans la Salle Répartiteur dans les cas de travaux de « Pénétrante Salle Répartiteur » par le Client	12

1. Conditions d'application des Pénalités

1.1. Conditions au versement des pénalités auto-appliquées

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Ligne Mall Connect s'apprécient mensuellement.

Conformément à la Décision N°2020-1432 de l'ARCEP en date du 8 décembre 2020, pour les lignes Mall Connect Basic Plus, Mall Connect Premium, et Mall Connect Premium Plus, le Fournisseur s'appliquera de manière automatique les pénalités relatives au non-respect des délais de livraison et de rétablissement, sans que celles-ci ne doivent être réclamées auprès de lui par le Client. Le Fournisseur devra au Client une pénalité qui sera créditée ou déduite sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée selon les modalités suivantes.

- Les montants de pénalités liées aux manquements décrits aux articles 2.1, 2.2, et 2.4, constatés au cours du mois « m », seront systématiquement versés au Client au mois « M+1 » par le Fournisseur.
- Les montants de pénalités liées aux manquements décrits à l'article 2.3 constatés l'année « N » seront systématiquement versés au Client l'année « N+1 » par le Client.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action sera décompté du calcul des pénalités. De même, toute période de gel sera décomptée du calcul des pénalités, notamment dans les cas suivants :

- Date de rendez-vous tardive ne permettant pas à l'Opérateur d'Infrastructure de produire l'accès ou de rétablir le Service dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles (délai entre l'un des premiers créneaux disponibles et la réalisation effective du rendez-vous) ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'Opérateur Commercial ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Refus du raccordement ou d'intervention par le Client Final
- Autorisation requise d'un tiers (notamment l'autorisation du gestionnaire du Centre Commercial concernée au regard de son règlement intérieur)
- Attente de la réponse de l'Opérateur Commercial à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse)

Les pénalités ne sont pas dues :

- Dans les cas de modification de la prestation demandée par le Client et acceptée par le Fournisseur,
- Le Client ou le Client Final ne permet pas aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client ou du Client Final,
- L'interruption de service est due à des travaux programmés
- Lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
 - D'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur Final,

- o D'un cas de Force Majeure,
- o De dégradations causées par le Client,
- o De Difficultés Exceptionnelles de Construction,
- o D'une période de maintenance programmée.

Les pénalités applicables au Fournisseur font l'objet d'un plafonnement annuel.

1.2. Conditions au versement des pénalités réclamées par le Client

Lorsque les pénalités ne sont pas auto-appliquées par le Fournisseur, il appartient au Client de transmettre sa demande de versement de pénalités par courrier électronique à l'adresse suivante :

adv-facturation@axione.fr

Pour cela, le Client doit compléter le formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes Mall Connect qu'il demande au Fournisseur. Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le Fournisseur. Si après vérification de la demande, les pénalités ne sont pas dues, le Fournisseur en informe le Client en envoyant un compte-rendu et en motivant son rejet. Lorsque les pénalités sont dues, le Fournisseur procède au versement dans un délai de deux (2) mois après la demande du Client.

1.3. Application de la TVA

Les pénalités visées :

- Aux paragraphes 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 3.1 de la présente annexe ne sont pas assujetties à la TVA.
- Aux paragraphes 3.2 et 3.3 de la présente annexe sont assujetties à la TVA.

2. Pénalités à la charge du Fournisseur

2.1. Pénalités liées à la Mise en Service de la Ligne Mall Connect

En cas de non-respect des engagements tels qu'indiqués à l'article 5.3 des Conditions Particulières et à l'article .1.1 de la présente annexe, le Fournisseur s'engage à verser au Client, les pénalités ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Pénalité
Pénalité pour non-respect de la date de mise à disposition de la Ligne Mall Connect du fait du Fournisseur	Jour ouvré de retard	$P = 5\% \times M$
Pénalité pour non-respect du taux de traitement des commandes du Client dans le délai de quarante-cinq (45) Jours Ouvrés	Ligne Mall Connect	10€

Où

- P = pénalité due par le Fournisseur
- M = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné

Le montant des pénalités au titre du non-respect par le Fournisseur de la date de mise à disposition est plafonné à un montant équivalent d'un (1) mois d'abonnement mensuel de la ligne concernée et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2. Pénalités liées au dépassement du délai de rétablissement

La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR » individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le service en fonction de l'offre et des éventuelles options souscrites. Le Temps de rétablissement est calculé à partir du constat d'interruption du service matérialisé par l'ouverture d'un ticket d'incident par le Client jusqu'à son rétablissement.

2.2.1 Ligne Mall Connect Basic

Pour au moins 95% des cas où le Fournisseur assure le rétablissement du segment « Salle Répartiteur- PTO », il s'engage à ce que le délai de rétablissement maximal du service sur ce segment soit de 6 (six) Jours Ouvrés à compter du dépôt conforme de signalisation d'une panne jusqu'au rétablissement du service.

Durée de l'interruption de Service	Unité	Montant de la pénalité
Supérieur à 5 jours Ouvrés	Ligne Mall Connect	Nb de Jours Ouvrés x 10 €

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne Mall Connect Premium ne pourra pas excéder une (1) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2.2 Ligne Mall Connect Basic Plus

Durée de l'interruption de Service	Unité	Pénalité
Comprise entre 10h et 24h Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 25\% \times M$
Comprise entre 24h et 72h Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 50\% \times M$
Supérieure à 72h Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 100\% \times M$

Où :

- P = pénalité due par le Fournisseur pour l'interruption de service concerné
- M = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné (option « PLUS » comprise).

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne Mall Connect Basic Plus ne pourra pas excéder une (1) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2.3 Ligne Mall Connect Premium

Durée de l'interruption de Service	Unité	Pénalité
Comprise entre 4 et 7 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 25\% \times M$
Comprise entre 7 et 24 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 50\% \times M$
Supérieure à 24 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 100\% \times M$

Où :

- P = pénalité due par le Fournisseur pour l'interruption de service concerné
- M = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne Mall Connect Premium ne pourra pas excéder une (1) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.2.4 Ligne Mall Connect Premium Plus

Durée de l'interruption de Service	Unité	Pénalité
Comprise entre 4 et 7 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 25\% \times M$
Comprise entre 7 et 24 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 50\% \times M$
Supérieure à 24 Heures Ouvrables	Ligne Mall Connect	$P = 100\% \times M$

Où :

- P = pénalité due par le Fournisseur pour l'interruption de service concerné
- M = montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné (option « PLUS » comprise).

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne Mall Connect Premium Plus ne pourra pas excéder deux (2) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3. Pénalités liées au dépassement des interruptions maximum de service

2.3.1 Ligne Mall Connect Basic

La disponibilité du service est calculée sur la base d'une Disponibilité du Parc supérieure ou égale à 99%.

Niveau de Disponibilité du Service	Unité	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 98,25%	Parc	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 98,25 % et 98,50%	Parc	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 98.50% et 98,75%	Parc	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99%	Parc	$P = 0$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de la redevance annuelle pour la composante abonnement du Service.

Le montant annuel de pénalité pour dépassement des interruptions maximum de service par Ligne Mall Basic est plafonné à une (1) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3.2 Ligne Mall Connect Basic Plus

La disponibilité du service est calculée sur la base d'une Disponibilité de la Ligne Mall Connect Basic Plus supérieure ou égale à 99%.

Niveau de Disponibilité du Service	Unité	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 98,25%	Ligne Mall Connect	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 98,25 % et 98,50%	Ligne Mall Connect	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 98,50% et 98,75%	Ligne Mall Connect	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99%	Ligne Mall Connect	$P = 0$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service (option « PLUS » comprise).

Le montant annuel de pénalité pour dépassement des interruptions maximum de service par Ligne Mall Basic Plus est plafonné à deux (2) mensualité et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3.3 Ligne Mall Connect Premium

La disponibilité du service est calculée sur la base d'une Disponibilité de la Ligne Mall Connect Premium est supérieure ou égale à 99,9%.

Niveau de disponibilité du Service	Unité	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	Ligne Mall Connect	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	Ligne Mall Connect	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,89%	Ligne Mall Connect	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	Ligne Mall Connect	$P = 0\% \times A$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service.

Le montant annuel de pénalité pour dépassement des interruptions maximum de service par Ligne Mall Connect Premium est plafonné à trois (3) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.3.4 Ligne Mall Connect Premium Plus

La disponibilité du service est calculée sur la base d'une Disponibilité de la Ligne Mall Connect Premium Plus supérieure ou égale à 99,9%.

Niveau de disponibilité du Service	Unité	Pénalité
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	Ligne Mall Connect	$P = 8\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	Ligne Mall Connect	$P = 5\% \times A$
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,89	Ligne Mall Connect	$P = 3\% \times A$
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	Ligne Mall Connect	$P = 0\% \times A$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service (option « PLUS » comprise).

Le montant annuel de pénalité pour le dépassement de délai de rétablissement par Ligne Mall Connect Premium Plus est plafonné à six (6) mensualités et le nombre de mensualités versées par le Client au Fournisseur au titre du Service pour l'année civile.

2.4. Pénalités liées aux signalisations sur un accès de moins de trente (30) jours

Le Fournisseur s'engage à ce que les accès livrés depuis moins d'un mois ne fassent pas l'objet, dans les trente (30) jours calendaires suivant leur date de mise en service commerciale, d'une panne en raison d'une faute exclusive du Fournisseur. Tout dysfonctionnement ou coupure dû à un acte de malveillance, de vandalisme, à une intervention du Client et/ou de l'Usager Final ne saurait être imputable au Fournisseur. Dans le cas contraire, la pénalité suivante s'applique :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour occurrence d'une panne en raison d'une faute exclusive du Fournisseur dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de mise en service commerciale de la ligne	Ligne Mall Connect	$P = 5\% \times A$

Où :

- P = pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.
- A = montant de l'abonnement annuel du Service définie.

2.4. Pénalités pour absence du technicien lors du rendez-vous

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour absence du technicien malgré confirmation du rendez-vous par le Client Final	Déplacement	120 €

3 Pénalités à la charge de l'Usager

Les pénalités à la charge de l'Usager ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés sauf cas de déplacement par le Fournisseur. Le Fournisseur s'engage à notifier l'Usager 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 de l'Usager 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.

3.1 Pénalités liées à la Commande

On entend par « commande non conforme », des Commandes de mise en service de Ligne Mall Connect émisent par le Client ne respectant pas le format syntaxique défini en Annexes 3 et suivantes.

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme	Ligne Mall Connect	41 €

En cas d'annulation de rendez-vous à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention, le Client sera redevable d'une pénalité au tarif indiqué ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'annulation de rendez-vous à la suite d'une réservation à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention	Ligne Mall Connect	41 €

3.2 Pénalités liées au Service

Pour une même intervention, le Client ne pourra pas être facturé d'un déplacement infructueux et d'un STT.

3.2.1 Pénalités pour déplacement infructueux

Le Fournisseur s'engage, préalablement à toute intervention, à confirmer à l'Abonné le rendez-vous et l'informer des interventions qui seront réalisées chez ce dernier. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client une pénalité de déplacement infructueux dont le montant est défini dans ci-après.

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement infructueux–Absence du Client Final malgré confirmation du rendez-vous	Déplacement	120 €
Pénalité de déplacement infructueux - échec de construction dû au Client ou au Client Final	Déplacement	120 €
Pénalité de déplacement infructueux - refus d'intervention du Client final	Déplacement	120 €

3.2.2 Pénalités pour signalisation transmise à tort

Une signalisation peut être facturée par le Fournisseur au Client lorsque le diagnostic établi et communiqué au Client révèle que la source du dysfonctionnement n'est pas liée à la responsabilité du Fournisseur. Les STT entraînant un déplacement de technicien ou la sollicitation d'un prestataire extérieur sont systématiquement facturées au Client. La facturation des STT dépend des moyens mis en œuvre par le Fournisseur et s'effectue selon les tarifs ci-dessous :

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
STT sans déplacement d'un technicien	Signalisation	120 €
STT avec déplacement d'un technicien	Intervention	250 €
STT avec intervention de technicien pour opération spécifique (notamment reconstruction de la desserte interne)	Intervention	Sur devis

3.3 Pénalités liées à des malfaçons dans la Salle Répartiteur dans les cas de travaux de « Pénétrante Salle Répartiteur » par le Client

En cas de malfaçon signalée par le Fournisseur et sans notification de reprise de la part du Client dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés, le Fournisseur interviendra et appliquera au Client :

- Une pénalité de déplacement à tort lorsque la reprise a été effectuée par le Client mais que ce dernier n'en a pas averti le Fournisseur et sous réserve que le Fournisseur ait informé préalablement le Client de son intention de procéder aux travaux de reprise ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise simple : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « simple » par le Fournisseur ;
- Une pénalité de reprise de malfaçon – reprise complexe : lorsque celle-ci a été effectuée par le Fournisseur sur une reprise jugée « complexe » par le Fournisseur ;

Libellé pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – le Client n'a pas notifié le Fournisseur de la reprise des malfaçons dans le délai imparti	Déplacement	300 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise simple	Déplacement	250 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise complexe	Déplacement	825 €