

# CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS THD PROFESSIONNEL

## 1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions spécifiques viennent compléter et préciser les conditions générales de services conclues entre :

Techcréa Solutions, société par actions simplifiée au capital de 28 190 euros, dont le siège social est situé 70, Rue Jean Jaurès F-59770 Marly et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Valenciennes (Nord) sous le numéro 519 909 709,

Ci-après *Techcréa Solutions*

D'une part,

ET :

Entre toute personne physique ou morale souhaitant accéder et utiliser dans le cadre de ses besoins professionnels un ou plusieurs des services d'hébergement mis à sa disposition par Techcréa Solutions.

Ci-après le *Client*,

D'autre part,

Ci-après ensemble dénommés les *Parties*.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales de Techcréa Solutions.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le Client et de l'analyse des besoins effectuée en commun, Techcréa Solutions a adressé une proposition commerciale portant sur des prestations de fourniture de connectivité très haut débit (THD). Considérant que Techcréa Solutions avait identifié son besoin, le Client a retenu Techcréa Solutions pour la fourniture d'accès à un réseau de communications électroniques.

Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le Client confie à Techcréa Solutions qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions spécifiques selon les modalités souscrites par le Bon de Commande.

## 2. DÉFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront, au singulier comme au pluriel, dans les parties, la signification suivante :

« **Abonnement** » : désigne la concession d'un droit d'usage non exclusif, nominatif, personnel et temporaire du Service ;

« **Accès** » : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, le Service mis à disposition par Techcréa Solutions ;

« **Affaiblissement** » : désigne la valeur mentionnée à 13.1 qui indique pour un Lien donné les caractéristiques d'atténuation du signal que Techcréa Solutions s'engage à respecter ;

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale souscrivant aux services de Techcréa Solutions pour les besoins de son activité ;

« **Circuit Principal** » : désigne le segment d'un Lien dont le parcours est situé sur les infrastructures opérées par Techcréa Solutions ;

« **Circuit de Raccordement** » : désigne le segment d'un Lien reliant un Site Client à un Circuit Principal ;

« **Chambre de Tirage de Raccordement** » : désigne l'infrastructure de génie civil établie sur le domaine public ou domaine privé directement accessible depuis le domaine public permettant le passage de câbles de communications électroniques visant à mettre en continuité optique le Circuit de Raccordement et le Circuit Principal ;

« **Contenu** » : désigne toutes informations, messages ou communications échangés par le Client ou un tiers par l'intermédiaire des Services Techcréa Solutions ;

« **Contrat** » : désigne la relation contractuelle entre Techcréa Solutions et le Client ayant pour objet la fourniture du Service comprenant les Conditions Générales Techcréa Solutions, le Bon de commande ou devis signé, les présentes Conditions spécifiques de Service d'Accès THD ainsi que la Fiche Tarifaire ;

« **Date de Mise à Disposition Commerciale** » : désigne la date, précisée dans la proposition commerciale, à laquelle Techcréa Solutions s'engage à mettre le Lien à disposition du Client, afin que ce dernier puisse en vérifier la conformité ;

« **Date de Mise à Disposition Effective** » : désigne la date à laquelle Techcréa Solutions invite le Client à procéder à la vérification de conformité du Lien ;

« **Date de Réception** » : désigne la date à laquelle la vérification de la conformité est réputée acquise et à laquelle Techcréa Solutions en assure la Disponibilité au profit de Techcréa Solutions ;

« **Disponibilité** » : désigne la conformité d'un Lien, à tout moment à compter de la Date de Réception de ce Lien ;

« **Données** » : désigne les données informatiques, personnelles ou non, du client collectées dans le cadre de l'utilisation du Service, qui sont mises à sa disposition, traitées et stockées par les serveurs de Techcréa Solutions ;

« **Données à caractère personnel** » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;

« **Équipements** » : Infrastructures techniques (matériels, câblages) mis à disposition du Client par Techcréa Solutions pour les besoins du Contrat ;

« **Garantie de Temps de Rétablissement** » ou « **GTR** » : Délai de Rétablissement du Service garanti après interruption constatée et confirmée par Techcréa Solutions ;

« **Heure(s) Ouvrée(s)** » et « **Jour(s) Ouvré(s)** » : jours et horaires de disponibilité du service d'assistance détaillés à l'article 13 des présentes conditions spécifiques ;

« **Identifiants** » : désigne les noms et mot de passe du client lui permettant d'avoir accès au Service ;

« **Installation** » : désigne les infrastructures d'accueil (fourreaux, chambres de tirage ou de raccordement, appuis aériens) et installations (équipements passifs ou actifs) nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'opérateur par Techcréa Solutions ou l'un de ses mandataires ;

« **Interruption** » : désigne une période de coupure franche du Service de Connectivité Techcréa Solutions notifiée par le Client à Techcréa Solutions et confirmée par Techcréa Solutions dans les conditions définies aux présentes conditions spécifiques ;

« **Interruption Programmée du Service d'Accès THD** » ou « **Interruption Programmée** » : désigne une interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement informé ;

« **Lien** » : désigne l'ensemble d'une ou plusieurs fibre(s) optique(s) nue(s) mise(s) en continuité par un aboutement de Circuits de Raccordement, de Circuit Principal et des composants passifs qui lui (leur) sont associés ;

« **Modification du Service d'Accès THD** » désigne toute modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement du Service d'Accès THD fourni au Client par Techcréa Solutions ;

« **Parcours** » : désigne le cheminement suivi par les câbles de communications électroniques abritant des fibres optiques entre les Points de Termination d'un Lien ;

« **Point de Termination** » : désigne les extrémités d'un Lien, point frontière de responsabilité entre Techcréa Solutions et le Client ;

« **Service(s)** » : désigne un ou plusieurs services mis à disposition du Client par Techcréa Solutions ;

« **Service d'Accès THD** » ou « **Lien(s) de Connectivité Techcréa Solutions** » : désigne le service de fourniture par Techcréa Solutions d'un ou plusieurs Liens de connectivité optique entre Sites Clients désignés par le Client, sous forme de mise en continuité optique activée entre ces adresses ;

« **Site** » : désigne le local abritant un Point de Termination d'un Lien, situé dans un immeuble bâti ;

« **Temps de Rétablissement** » : désigne la durée de l'Interruption de Connectivité Techcréa Solutions notifiée par Techcréa Solutions au Client calculée conformément à l'article 13 des présentes conditions spécifiques.

« **Utilisateur** » : désigne une personne physique salariée du client ayant l'autorisation d'accéder aux Services, objet des présentes.

## 3. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir d'une part les modalités et conditions dans lesquelles Techcréa Solutions met à disposition du Client le Service d'Accès THD et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède audit Service d'Accès THD Techcréa Solutions et l'utilise.

L'offre souscrite par le Client n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du Client. Les ressources physiques et logiques ainsi mises à disposition du Client restent la pleine et entière propriété de Techcréa Solutions.

Techcréa Solutions se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande du Client pour les cas suivants :

- absence d'infrastructures d'accueil et/ou de Chambre de Raccordement ;
- refus d'accès aux locaux abritant un Site Client ;
- difficultés exceptionnelles de constructions telles que visées à l'article 9.3 ;

- obligation de constituer préalablement une sûreté au profit du Client.

## 4-OPPOSABILITÉ

Les présentes conditions spécifiques ont été portées à la connaissance du Client dans le cadre des négociations contractuelles.

Elles ont été valablement acceptées par le Client.

L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du Client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, clic, échanges de messages électroniques, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

En tout état de cause, les conditions spécifiques sont considérées opposables à compter de :

- un premier règlement au bénéfice de Techcréa Solutions ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des équipements mis à disposition.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

## 5. AUTONOMIE DES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES ET PARTICULIÈRES

Les conventions conclues en vertu des présentes sont autonomes de telle sorte que la résiliation d'une Condition Spécifique ou Particulière n'entraîne pas la résiliation d'une autre Condition Spécifique ou Particulière.

Toutefois, les Conditions Spécifiques et Particulières ne sont pas autonomes des Conditions Générales de Techcréa Solutions dont la résiliation par l'une ou l'autre des Parties entraîne de plein droit et sans formalité la résiliation de l'intégralité des Conditions Spécifiques et Particulières.

## 6. CONTENU DU SERVICE D'ACCÈS THD TECHCRÉA SOLUTIONS

Le Service d'Accès THD proposé par Techcréa Solutions consiste en la mise à disposition, dans les zones couvertes par les infrastructures de Techcréa Solutions et de ses partenaires, et sous réserve d'éligibilité, d'un service de connectivité haut ou très haut débit par technologies Fibre Optique en fonction de l'offre souscrite par le Client et de sa localisation.

Le Client donnera à Techcréa Solutions ou ses sous-traitants l'accès à ses installations dans les heures ouvrées et, le cas échéant en cas de souscription de l'option, heures non ouvrées. Le Client communiquera à Techcréa Solutions un point de contact unique permettant l'accès à ses installations. Dans le cadre d'installations empruntant le domaine public, Techcréa Solutions est soumise à une obligation de moyens concernant l'obtention des autorisations d'accès afin d'y déployer les câbles de communications électroniques nécessaires au Service d'Accès THD au sein de ces installations, compte tenu de la réglementation en vigueur en matière de droit de passage sur le domaine public et des procédures d'autorisation. Lorsque le Client n'est pas propriétaire de l'immeuble où est situé le Site Client à raccorder, il se fait fort d'obtenir les autorisations nécessaires pour que le Circuit de Raccordement puisse emprunter les infrastructures d'accueil nécessaires jusqu'au Point de Termination.

Chaque demande pourra faire l'objet d'une étude qui sera versée en annexe et soumise pour accord au Client. Cette étude comprendra : la description de la technologie d'accès proposés, des Liens mis à disposition (Circuits de Raccordement, Circuit Principal), les longueurs, les frais de mise en service, la date prévisionnelle de mise à disposition commerciale.

Concernant la technologie Fibre Optique, Techcréa Solutions fournit le Circuit de Raccordement nécessaire à la mise en continuité optique entre le Point de Termination installé dans le local du client et la Chambre de Tirage de Raccordement au Circuit Principal en domaine public desservant le local du Client. L'usage du Circuit de Raccordement sera dédié au Client pendant toute la durée des présentes. Il n'emporte au profit du Client ni droit de propriété, ni droit à la détention, ni droit réel sur tout ou partie des éléments constitutifs du Circuit de Raccordement.

En cas d'absence de Chambre de Tirage de Raccordement (Adduction) ainsi que d'infrastructures d'accueil, ou d'état empêchant le déploiement de câbles de communications électroniques, le Client aura

à sa charge la remise en état ou la pose de la Chambre de Tirage de Raccordement ainsi que la pose d'infrastructures d'accueil (fourreaux, gaines, goulottes, chemins de câbles) reliant cette dernière à son local.

Dans cette perspective, Techcréa Solutions établira sous quinze (15) jours un devis pour la création de l'adduction privée. Si ce devis n'est pas accepté par le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires, la commande sera alors considérée comme un échec, et des frais techniques et administratifs de préparation du raccordement pourront alors être facturés par Techcréa à concurrence de mille (1000) euros HT si les travaux à réaliser sont inférieurs à cinq mille (5000) euros devisés par Techcréa Solutions.

A l'issue, le Client reste libre de réaliser son adduction ou remettre en état cette dernière par ses propres moyens en s'engageant à suivre les règles d'ingénierie qui lui seront communiquées sous quinze (15) jours par le service de déploiement de Techcréa Solutions. En cas de non-conformité des travaux réalisés par le Client, ce dernier disposera de trente (30) jours calendaires pour procéder aux travaux correctifs nécessaires avant facturation par Techcréa Solutions des frais techniques et administratifs de préparation au raccordement et résiliation du contrat.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- l'acceptation du client par tout moyen ;
- la première demande d'intervention du Client.

Les Conditions Spécifiques sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée de trente-six (36) mois, tacitement reconductible par période de douze (12) mois, sauf notification, par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties, d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de trois (3) mois.

## 8. MODALITÉS FINANCIÈRES

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties.

### 8.1. Modalités tarifaires

Le prix du Service d'Accès THD, exprimé en euros Hors Taxes, comporte plusieurs composantes :

- frais d'accès aux services (FAS),
- frais d'installation,
- redevance mensuelle d'Abonnement.

Ce prix est déterminé pour chaque commande, fonction de la classe de services et période minimale souscrite par le Client, sur devis qui fera foi.

Le montant et le détail définitif des frais d'Installation et frais d'Accès au Service d'Accès THD sont précisés dans l'étude de faisabilité et/ou dans le devis adressé au Client à l'issue de cette étude.

Les frais d'Installation du Service d'Accès THD font l'objet d'une facturation unique et sont payables à réception de la facture émanant de Techcréa Solutions et adressée au Client à l'issue de l'étude de faisabilité définitive.

Les frais d'Utilisation du Service d'Accès THD ne sont exigibles par Techcréa Solutions qu'à compter de la date de mise à disposition du Service.

### 8.2. Zone tarifaire

Le réseau Techcréa Solutions ne couvrant pas en propre l'intégralité du territoire métropolitain français, Techcréa Solutions se réserve le droit, pour les Sites Client qui ne seraient pas desservis par un Circuit Principal Techcréa Solutions, de louer des segments de câbles ou liaisons activées ou non activées auprès d'opérateurs tiers ayant leur propre politique tarifaire. Techcréa Solutions ne pourra alors pas maintenir sa grille standard de tarifs et proposera au Client une offre tarifaire sur-mesure conçue par Techcréa Solutions prenant en compte la localisation du Client, ce que le Client reconnaît et accepte.

### 8.3 Facturation et règlement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat sont payables d'avance et font l'objet d'une facture émise par Techcréa Solutions à compter de la mise en service. Les factures, mentionnant les sommes dues et la date d'échéance pour le règlement, sont mises à disposition sur un support dématérialisé (facture par email). Les factures sont archivées sur l'Espace Client pour une durée de cinq (5) années, sauf en cas de résiliation.

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS THD PROFESSIONNEL

Les dédommagements forfaitaires visés à l'article 13 s'imputent prioritairement sur les facturations à venir.

Le règlement s'effectue dans un délai de 30 jours à compter de l'émission de la facture. Le règlement s'effectue par défaut par mandat SEPA. Techcrea Solutions met à la disposition de ses clients d'autres moyens de paiement comme la possibilité de régler les factures par carte bancaire, par virement bancaire, ou par chèque bancaire. Une majoration pour traitement manuel de 10 (dix) € HT par facture est appliquée pour les moyens de règlement hors SEPA.

### 8.4. Contestation des factures

Toute réclamation relative à une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à Techcrea Solutions dans un délai de trente (30) Jours à compter de sa date de réception par le Client. À l'expiration de ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

La notification d'une réclamation a pour effet de suspendre l'obligation de régler la fraction contestée du montant facturé au Client par Techcrea Solutions. Cette suspension n'aura pas d'effet sur le calcul des pénalités de retard si la réclamation émise par le Client se révélait ultérieurement infondée.

### 8.5. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, c'est à dire de retard de paiement ou de paiement partiel d'une facture à sa date d'échéance, Techcrea Solutions peut appliquer des intérêts de retard, dès le premier jour de ce dernier.

Les intérêts de retard sont calculés sur le montant TTC des sommes dues. Les Parties conviennent expressément que le taux des pénalités sera égal :

- au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage toutes les fois et aussi longtemps que le taux ainsi calculé est supérieur à trois fois le taux d'intérêt légal ;

Ou,

- à trois fois le taux d'intérêt légal toutes les fois et aussi longtemps que le taux résultant du calcul décrit précédemment est inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Nonobstant les intérêts de retard, en cas de retard de paiement, le Client est de plein droit débiteur à l'égard de Techcrea Solutions d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. L'indemnité est due à compter du premier jour de retard et sans aucune formalité préalable, d'un montant de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Techcrea Solutions peut demander une indemnisation complémentaire, sous réserve de produire les justificatifs nécessaires.

## 9. MODALITÉS D'INSTALLATION DU SERVICE D'ACCÈS THD

### 9.1. Etudes de faisabilité de l'Installation

#### 9.1.1. Pré-étude de faisabilité

Préalablement à l'envoi du devis au Client, Techcrea Solutions pourra effectuer, en fonction de plusieurs critères préétablis, une pré-étude de faisabilité de l'Installation qui lui permettra de déterminer le montant de l'Installation et du Service, qui seront repris dans le devis soumis au Client.

Dans cette perspective, le Client donnera à Techcrea Solutions ou son mandataire accès à ses locaux et installations, selon un rendez-vous convenu, afin de pouvoir procéder à cette pré-étude de faisabilité.

Le devis est réputé accepté par le Client et l'Abonnement réputé souscrit, à compter de la réception par Techcrea Solutions du devis ou du bon de commande dûment signé par le Client.

#### 9.1.2. Etude de faisabilité

Une étude de faisabilité de l'Installation pourra être réalisée par Techcrea Solutions ou l'un de ses mandataires.

Des frais supplémentaires découlant de la configuration particulière de la desserte du Client peuvent lui être facturés et feront, le cas échéant, l'objet d'un devis spécifique avant toute Installation, selon les modalités précisées à l'article 6 des présentes.

Techcrea Solutions s'engage à communiquer chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de quatre (4) semaines à compter de la réception du devis signé par le Client.

En cas de dépassement de ce délai, Techcrea Solutions informera le Client de tout délai supplémentaire nécessaire pour pouvoir procéder à l'étude de faisabilité. Le cas échéant, Techcrea Solutions ne pourra être tenue responsable de tout dépassement du délai initialement prévu pour procéder à l'étude de faisabilité.

À l'issue de cette étude de faisabilité, Techcrea Solutions indiquera au Client une date prévisionnelle de mise à disposition du Service d'Accès THD.

Si cette étude de faisabilité est négative, le Client et Techcrea Solutions conviennent que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais, hors frais liés à l'étude de faisabilité de l'Installation, ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre Partie.

Étant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'Installation effective du Service d'Accès THD dans les locaux du Client. Dans cette hypothèse, il est convenu que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais, hors frais liés à l'étude de faisabilité de l'Installation, ne puisse être mis à la charge de l'une ou de l'autre Partie.

Le Client reconnaît que s'il n'accepte pas le devis réalisé à l'issue de l'étude de faisabilité, intervenant après la souscription de l'Abonnement, pour l'Installation du Service d'Accès THD, le Contrat sera résilié et le Client sera redevable des frais liés à l'étude de faisabilité de l'Installation sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

### 9.2. Installation

Techcrea Solutions s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'Installation et à garantir, pour les locaux disposant des infrastructures d'accueil nécessaires au passage de câbles de communications électroniques, un délai de Mise à Disposition Commerciale du Service d'Accès THD inférieur à quinze (15) semaines à compter de la réalisation de l'étude de faisabilité, sauf difficulté exceptionnelle ou obstacle imprévu ou déploiement du Service d'Accès THD dans une nouvelle zone indiquée par la mention « *Ouverture de Zone* » au Client.

Un délai de mise à disposition de l'accès THD indicatif est spécifié sur le bon de commande signé par le Client lors de sa commande. Ce délai préfigure un temps prévu à l'avance de mise à disposition de l'accès, sous réserves de difficultés exceptionnelles de construction. En cas de dépassement du délai indicatif, aucune pénalité ne pourra être réclamée avant quinze (15) semaines à compter de l'étude de faisabilité.

Préalablement à l'Installation, le Client s'engage à communiquer à Techcrea Solutions, au minimum quinze (15) jours avant la date prévisionnelle de Mise à Disposition Commerciale du Service d'Accès THD, un descriptif détaillé de son Site à son interlocuteur technique désigné.

Le Client s'engage à assurer à ses frais toutes les modifications du Site nécessaires à la fourniture du courant et aux branchements électriques appropriés et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par Techcrea Solutions ou par la réglementation en vigueur (NF-C-15.100). Techcrea Solutions met à disposition du Client les éléments nécessaires au sein de la rubrique « Support » de son site Internet ou de son espace client.

Techcrea Solutions ou l'un de ses partenaires (partenaires commerciaux ou techniciens sous-traitants) peut procéder, si nécessaire, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du Site aux spécifications techniques d'accès au Service d'Accès THD. En cas de non-conformité du Site, Techcrea Solutions indiquera au Client les aménagements complémentaires requis par l'envoi d'un courrier sous forme papier, envoyé à l'adresse indiquée par le Client lors de la création de son compte et/ou sous forme électronique par l'envoi d'un email à l'adresse mail indiquée par le Client lors de la création de son compte.

Dans l'hypothèse d'aménagements complémentaires requis, le Client reconnaît que le délai de mise à disposition du Service d'Accès THD pourra être prolongé par Techcrea Solutions.

En cas d'impossibilité pour le Client d'assurer les aménagements du Site nécessaires à l'Installation ou de satisfaire à l'une ou plusieurs des normes d'installation et de maintenance définies par Techcrea Solutions, Techcrea Solutions se réserve la possibilité d'accepter, ou non, le Site en l'état. Le cas échéant, Techcrea Solutions inscrira ses réserves sur la notification de mise à disposition du Service d'Accès THD par tout moyen à sa convenance. Dans ce cas, Techcrea Solutions ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaillances du Service d'Accès THD liées à la non-conformité du Site.

Le Client s'engage à permettre l'accès du Site au personnel de Techcrea Solutions, à ses mandataires ou à tout tiers dont l'intervention est nécessaire, durant les heures de travail habituelles, aux fins de toutes opérations nécessaires à l'Installation du Service d'Accès THD.

L'obtention de l'autorisation d'une tierce partie pourra être requise aux fins de déploiement des

infrastructures nécessaires à l'Installation. Le cas échéant, Techcrea Solutions en informera le Client qui s'engage à effectuer ses meilleurs efforts auprès de ladite tierce partie pour obtenir l'intégralité des autorisations nécessaires.

En cas de difficulté d'obtention de l'autorisation de la tierce partie par le Client, une conciliation entre les Parties pourra être organisée par Techcrea Solutions. Techcrea Solutions ne pourra être tenue responsable de tout litige survenant entre le Client et la tierce Partie en cause à l'occasion de l'obtention des dites autorisations, notamment dans l'hypothèse où les locaux du Client sont situés dans un bâtiment régi par la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

En cas de présence d'un opérateur d'immeuble existant, Techcrea Solutions se rapprochera dans les meilleurs délais de celui-ci pour emprunter ses infrastructures si les conditions respectent les règles d'ingénierie habituelles.

A défaut de pouvoir obtenir les autorisations requises permettant le déploiement des infrastructures nécessaires à l'Installation du Service d'Accès THD, Techcrea Solutions se réserve le droit d'annuler la commande du Client. En cas d'annulation de la commande d'un Client professionnel ou commerçant, une partie des frais engagés par Techcrea Solutions aux fins de l'Installation seront à la charge du Client selon les modalités définies à l'article 6 des présentes.

### 9.3. Difficultés exceptionnelles de constructions

Dans le cadre des difficultés exceptionnelles ci-dessous énumérées de manière non exhaustive, les frais engagés par Techcrea Solutions pour l'Installation seront à la charge du Client, après acceptation d'un devis présenté par Techcrea Solutions.

Liste non exhaustive des difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil destinés à pallier le défaut d'infrastructures d'accueil pour le passage de câbles de communications électroniques, notamment en cas de saturation de ressources d'adduction de l'immeuble à desservir ;
- Absence de local pour abriter le Point de terminaison / Équipement Terminal ;
- Existence de contraintes géographiques particulières :
- Accès réglementé ou interdiction de passage ;
- Site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- Obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;
- Configurations architecturales spéciales ou relevant d'un périmètre protégé ;
- Absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance.
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
- Transport aérien, maritime, fluvial ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels) ;
- Élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage ;
- Desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple) ;
- Démolition d'ouvrage de plus de 30 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton ;
- Percement de mur porteur ;
- Consolidation ou construction d'ouvrages ;
- Règlements locaux des gestionnaires de voiries imposant d'établir l'accès THD dans des conditions techniques autres que celles déterminées habituellement par Techcrea Solution ;
- Raccordement réalisé dans un contexte de pandémie nécessitant la mise en œuvre de mesures sanitaires spécifiques.

### 9.4. Mise à disposition du Service d'Accès THD

Une fois les opérations d'Installation effectuées, Techcrea Solutions procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du ou des Lien(s) de Connectivité Techcrea Solutions. À l'issue des tests, le Client recevra pour chaque Lien concerné une notification de mise à disposition du Service d'Accès THD appelée « *Date de Mise en Service Effective* » sous forme électronique par envoi d'un email à l'adresse mail indiquée par le Client lors de la création de son compte.

À compter de la réception de cette notification de mise à disposition, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés pour contester par écrit le bon fonctionnement du Service d'Accès THD. Dans ce cas, le Client doit motiver ce refus et préciser le(s) défaut(s) constaté(s). Techcrea Solutions dispose de quinze (15) jours ouvrés pour procéder à la correction des éventuels défauts, sous réserve d'un accès effectif aux Sites Client concernés.

A défaut de réponse ou de contestation dans le délai de contestation de sept (7) jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Service d'Accès THD par le Client, la Mise à Disposition Effective du Service d'Accès THD est considérée de manière irréfutable comme conforme et acceptée par le Client à la date de la notification de mise à disposition, qui vaut alors Date de Réception.

La Date de Réception marque le début de la facturation.

Toutefois, s'il s'avérait que les tests n'étaient pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques, il sera tenu compte de la période des tests dans la facturation.

Dans l'hypothèse où la mise à disposition du Service d'Accès THD serait retardée du fait du Client par rapport à la date prévisionnelle de mise à disposition du Service d'Accès THD, le Client doit en avertir Techcrea Solutions par courrier électronique à l'adresse [delivery@techcrea.fr](mailto:delivery@techcrea.fr) ou via son portail Client au moins quinze (15) jours avant la date prévisionnelle de mise à disposition du Service d'Accès THD. A défaut, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'Abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la date prévisionnelle de mise à disposition du Service d'Accès THD initialement convenue.

Dans le cas où la mise à disposition commerciale du Service d'Accès THD serait retardée du fait du Client :

- Les Parties peuvent convenir d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la date prévisionnelle de mise à disposition commerciale du Service d'Accès THD initialement convenue,

- à défaut, le Client annulera sa commande et paiera à Techcrea Solutions les frais de résiliation anticipée tels que détaillés à l'article 18 des présentes conditions spécifiques.

En cas de non-respect de la nouvelle date prévisionnelle de mise à disposition commerciale du Service d'Accès THD convenue expressément entre les Parties, la redevance mensuelle d'Abonnement sera due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date prévisionnelle de mise à disposition commerciale du Service d'Accès THD.

### 9.5. Ouverture de zone du Service d'Accès THD

Le Client est informé que par exception à l'article 9.2 des présentes conditions spécifiques, le délai de mise à disposition du Service d'Accès THD pourra être supérieur à quinze (15) semaines à compter de la réalisation de l'étude de faisabilité en cas de déploiement du Service d'Accès THD dans une nouvelle zone indiquée au Client par la mention « *Ouverture de zone* » à l'issue de l'étude de faisabilité.

Techcrea Solutions ne pourra être tenue responsable d'une mise à disposition du Service d'Accès THD dans un délai supérieur à quinze (15) semaines à compter de la réalisation de l'étude de faisabilité en cas de déploiement du Service d'Accès THD dans une nouvelle zone indiquée par la mention « *Ouverture de zone* ».

Dans ce cas, le Client est informé qu'à défaut de pouvoir mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'Installation du Service d'Accès THD dans un délai de six (6) mois calendaires à compter de la validation du paiement du Client par Techcrea Solutions, Techcrea Solutions se réserve le droit d'annuler la commande du Client.

Le cas échéant et en cas de commande du Service d'Accès THD par un Client professionnel ou commerçant, l'ensemble des frais engagés par Techcrea Solutions aux fins de l'Installation seront à la charge du Client professionnel ou commerçant.

## 10-CÂBLAGE ET ÉQUIPEMENTS

Techcrea Solutions concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable et incessible sur le ou les Lien(s) qu'elle met à disposition du Client pour les seuls besoins du Service d'Accès THD.

Techcrea Solutions mettra à disposition du client et configurera les équipements nécessaires pour rendre actif le Lien.

Dans le cadre de l'établissement du Circuit de Raccordement, Techcrea Solutions s'engage à assurer le câblage de la desserte interne pour la livraison du Service d'Accès THD au niveau du point de terminaison désigné par le Client, sous réserve d'accessibilité des locaux du Client et de disponibilité effective des

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS THD PROFESSIONNEL

infrastructures d'accueil nécessaires au passage de câbles de communication électronique.

Le câblage de la desserte interne n'est pas fourni par Techcréa Solutions au-delà d'une distance de cinquante (50) mètres et toute fourniture d'un câble pour une distance supérieure à cinquante (50) mètres fera l'objet d'un devis préalable communiqué au Client.

Lorsque le Circuit de Raccordement est construit par Techcréa Solutions, la partie terminale du câble jusqu'au point de terminaison du réseau Techcréa Solutions reste par défaut la propriété de Techcréa Solutions ou, le cas échéant, de l'opérateur de boucle locale ayant procédé au raccordement de l'immeuble du Client.

Il appartient au Client sous sa seule responsabilité de veiller à protéger le câblage de toute action pouvant endommager le câblage et interrompre le service.

La résiliation du Contrat n'emporte pas renonciation à propriété : le câble support du Circuit de Raccordement restera la propriété exclusive de Techcréa Solutions ou de l'opérateur tiers (opérateur d'infrastructure ou opérateur d'immeuble) emprunté pour livrer le Service d'Accès THD.

Tous les frais engagés pour une dépose ou demande de cession de câble seront à la charge exclusive du Client ou de l'opérateur souhaitant reprendre le câblage.

### 11. LES DONNÉES TRAITÉES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le RGPD »).

Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix du Service, s'assure que le Service présente les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation du Service, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque le Service est utilisé pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsque Techcréa Solutions propose un Service destiné à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), Techcréa Solutions communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles Techcréa Solutions se conforme aux audits standards ou réglementations.

Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du Service Techcréa Solutions. En application des dispositions du RGPD, il demeure le responsable du traitement, et Techcréa Solutions agit dans le cadre du Contrat en tant que sous-traitant du Client sur les seules instructions de ce dernier.

La collecte des Données Personnelles intervient lors de la souscription par le Client et de l'utilisation des Services. Les données personnelles du client sont destinées à Techcréa Solutions pour la gestion et la sécurisation du compte du Client, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales en matière d'identification des créateurs de contenus sur Internet. Les coordonnées bancaires du Client seront utilisées par Techcréa Solutions pour la facturation, le paiement et le recouvrement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Techcréa Solutions.

Techcréa Solutions, conformément aux dispositions du RGPD de la Loi Informatique et Libertés précitées, s'engage à ne conserver les Données Personnelles collectées que pour la durée strictement nécessaire à la mise en œuvre des Services.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant en adressant un courrier et en justifiant de son identité à l'adresse [privacy@techcrea.com](mailto:privacy@techcrea.com).

### 12. OBLIGATION DE COLLABORATION

Les Parties conviennent d'exécuter le Contrat de bonne foi.

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties. Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- S'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- S'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;

- Se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;

- S'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté, ou d'atteinte à la sécurité du Service ou des Données, et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à Techcréa Solutions l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des prestations prévues et du Service et faire connaître sans délai excessif à Techcréa Solutions toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'appréhender, et ce au fur et à mesure de l'exécution des présentes. Le Client s'engage également à tenir le plus grand compte des préconisations de Techcréa Solutions.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes sur la base de la Documentation mise à disposition par Techcréa Solutions.

### 13. OBLIGATIONS DE TECHCRÉA SOLUTIONS, ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE THD TECHCRÉA SOLUTIONS ET PÉNALITÉS

Techcréa Solutions s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. Techcréa Solutions s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « Support »), et à assurer la disponibilité et la sécurité du Service d'Accès THD suivant les modalités et niveaux de performance applicables. Techcréa Solutions est soumise à une obligation de moyens.

#### 13.1. Engagement sur l'accès THD Techcréa Solutions

##### Accès fibre FTTO

Les Liens sont constitués de fibre optique de type monomode G652 ou G657 (selon le standard UIT-T repris par la norme CEI 60793-2-50 de catégorie B1.2).

Dans le cadre de son offre de Service d'Accès THD, Techcréa Solutions s'engage à garantir le maintien d'une continuité optique activée entre les deux points indiqués par le Client dans sa commande, avec un taux d'affaiblissement garanti de 0.5 dB / km jusqu'à 20 km, correspondant à la classe de débit soustraite par le Client et précisée dans le Bon de Commande.

Le taux de disponibilité moyen est fixé à 99,90% sur trente (30) jours calendaires consécutifs.

##### Accès fibre FTTH

Les Liens sont constitués de fibre optique de type monomode G652 ou G657 (selon le standard UIT-T repris par la norme CEI 60793-2-50 de catégorie B1.2).

Le taux de disponibilité moyen est fixé à 95 % sur trente (30) jours calendaires consécutifs.

##### Accès SDSL

Les Liens sont constitués de paires de cuivres appartenant à l'opérateur historique qui en a la responsabilité. Le nombre de paires est variable suivant l'éligibilité et le service commandé. Le débit proposé au Client est symétrique et garanti.

Dans le cadre de son offre de Service d'Accès THD, Techcréa Solutions s'engage à garantir le maintien d'une classe de débit soustraite par le Client et précisée dans le Bon de Commande.

##### Accès ADSL/VDSL

Les Liens sont constitués d'une paire de cuivre appartenant à l'opérateur historique qui en a la responsabilité. Le débit proposé au Client est asymétrique, non garanti et dépendant de la distance jusqu'au Nœud de raccordement, et dépendant des infrastructures de l'opérateur historique.

Dans le cadre de son offre de Service d'Accès THD, Techcréa Solutions s'engage à garantir le maintien d'une classe de débit crête soustraite par le Client et précisée dans le Bon de Commande.

#### 13.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

Pour toute signalisation valablement émise selon la procédure définie à l'article 13.5 des présentes conditions spécifiques, Techcréa Solutions s'engage à réaliser un diagnostic de l'incident sous le délai mentionné dans le Bon de Commande.

#### 13.3. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) du Service d'Accès THD

En cas d'Interruption du Service d'Accès THD, Techcréa Solutions s'engage à rétablir le Service d'Accès THD en fonction du type de Garantie de Temps de Rétablissement indiquée dans le devis et sélectionné par le Client, dans un délai maximum de huit (8) Heures

Ouvrées à compter de la notification de l'Interruption par le Client, selon la procédure définie à l'article 13.5 des présentes conditions spécifiques.

Cette GTR prend effet à partir du moment où le client aura redémarré ses équipements et communiqué à Techcréa Solutions l'état des voyants des équipements.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement prévu pour un Service d'Accès THD, Techcréa Solutions versera, par Lien concerné, une indemnité libératoire sur la base de cinq (5) % du prix mensuel du Lien concerné par tranche de quatre (4) heures continues excédant la durée maximale de la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite par le Client, dans la limite de trente (30) % des redevances d'abonnement effectivement réglées au cours des trois (3) derniers mois.

Il est précisé que seules les Heures Ouvrées seront prises en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement.

Il est précisé que l'indemnité libératoire ne sera due par Techcréa Solutions qu'en cas d'Interruption totale, et exclusivement imputable à Techcréa Solutions, du Service d'Accès THD garanti, constatée et mesurée par Techcréa Solutions.

Techcréa Solutions est susceptible de mettre à disposition un accès temporaire de secours généralement livré sous forme d'un routeur 4G disposant d'un forfait très haut débit sans fil, et non limité en volume. Cette mise à disposition peut être réalisée pendant toute la durée de la panne survenir au dépend du Client.

Dans le cas où un accès de secours est mis à disposition du client dans le cadre du délai de Rétablissement contractuel, la période d'interruption s'interrompt dès l'activation du service de secours. Le Client ne pourra alors plus prétendre à une quelconque indemnité si le Temps de Rétablissement du service d'accès THD nominal n'est pas respecté.

#### 13.4. Modalités de calcul des Temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés à partir de l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Techcréa Solutions conformément aux conditions définies à l'article 13.5 des présentes conditions spécifiques, et sous réserve qu'elle soit ensuite constatée et confirmée par Techcréa Solutions, jusqu'à l'heure à laquelle Techcréa Solutions notifie au Client le rétablissement du Service sur le Site concerné.

Lorsqu'une Interruption est notifiée pendant une (1) heure non ouvrée, c'est-à-dire en dehors des horaires d'ouverture du service d'assistance telles que mentionnées à l'article 13.5 des présentes conditions spécifiques, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit.

La mise à disposition par Techcréa Solutions d'une solution de dépannage sous forme d'un accès 4G (dans la limite de cent - 100 - Go par semaine) temporaire suspend le décompte horaire de la GTR.

#### 13.5. Procédure de notification des interruptions

Le client s'engage à s'assurer de la perte totale et continue du signal imputable au Lien avant de déclencher toute action de signalisation. C'est pourquoi avant de signaler un incident ou une Interruption, le Client s'assure que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la desserte interne.

Le service de support et de maintenance ne couvre que les Interruptions survenues malgré un usage normal et conforme des Équipements par le Client. Toute intervention de Techcréa Solutions due à une défaillance ou négligence du Client lui sera facturée en supplément.

Après s'être assuré qu'il ne s'agit pas d'un événement affectant l'ensemble des Clients de Techcréa Solutions grâce à la rubrique « État des services » ou « Maintenance » accessible depuis le site web [www.techcrea.fr](http://www.techcrea.fr), le Client devra signaler l'Interruption auprès du service d'assistance de Techcréa Solutions sur l'espace client à la rubrique « support » ou par mail à l'adresse mail suivante : [support@techcrea.com](mailto:support@techcrea.com)

Le service d'assistance est également disponible par téléphone au numéro suivant : 0 806 110 403 de 9h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi, ces horaires d'ouverture étant dénommés dans les présentes « Heures Ouvrées »

Dès réception d'un appel du Client, Techcréa Solutions qualifiera l'appel en identifiant :

- L'appelant,
- Le Contrat et du niveau de service souscrit,
- Les Sites impactés (pré-localisation de l'incident)

Une fois l'appel qualifié, Techcréa Solutions ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion des Interruptions de Techcréa Solutions et référencé par un identifiant unique. Le Client devra conserver ce numéro de référence nécessaire au suivi de l'Interruption.

L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constitue le point de départ du calcul de la durée d'Interruption.

Le Client s'engage à fournir à Techcréa Solutions toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser l'Interruption et s'y remédier. Ces informations comprendront, sans que cette liste soit limitative :

- Le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- Le type de Service concerné par l'Interruption ;
- Les références du Lien concerné,
- Les circonstances de l'Interruption (description, localisation) et ses conséquences ;
- Les coordonnées du correspondant de Techcréa Solutions chez le Client.

#### 13.6. Gestion des interruptions

A l'ouverture d'un ticket, Techcréa Solutions réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone ou par courrier électronique au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Techcréa Solutions, s'avérera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Techcréa Solutions et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation, dont le montant est fixé à cinq cent (500) € HT en Heures Ouvrées, et sept-cent-cinquante (750) € HT en Heures Non Ouvrées.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Techcréa Solutions réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrées, sauf souscription par le Client du Service Optionnel de Maintenance Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que Techcréa Solutions a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaire à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est suspendu jusqu'à ce que Techcréa Solutions obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

#### 13.7. Clôture d'un incident

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par Techcréa Solutions comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou courriel envoyé à l'adresse mail indiquée par le Client à l'ouverture de son compte client),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis au Client par courriel envoyé à l'adresse mail indiquée à l'ouverture de son compte client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées par Techcréa Solutions et la durée de résolution.

#### 13.8. Interruption programmée de service d'accès THD

Le Client est informé que Techcréa Solutions pourra, pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, pour se conformer aux prescriptions du gestionnaire de l'immeuble abritant un Site Client ou des collectivités locales en charge des opérations de voirie (dévoisement de réseaux, intervention sur les infrastructures de génie civil établies sur le domaine public), réaliser des travaux sur son réseau susceptible d'affecter temporairement le fonctionnement des Services.

Sauf urgence motivée par des circonstances indépendantes de la volonté de Techcréa Solutions, Techcréa Solutions fera ses meilleurs efforts pour informer le Client préalablement à l'Interruption Programmée, au moins quinze (15) jours calendaires avant la date prévue, par courriel envoyé à l'adresse mail indiquée par le Client à l'ouverture de son compte client indiquant la date et l'heure du début de l'Interruption Programmée ainsi que la durée approximative de l'Interruption Programmée.

Le Client s'engage à consulter régulièrement la page « État des services » ou « Maintenance » accessible depuis l'espace client ou le site [www.techcrea.fr](http://www.techcrea.fr) sur laquelle sont signalées les Interruptions Programmées à l'ensemble des Clients.

Les Interruptions Programmées de Service d'Accès THD Techcréa Solutions ne sont pas prises en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement à hauteur de huit (8) heures ouvrées consécutives. En cas d'Interruptions Programmées supérieures à vingt-quatre (24) heures, celles-ci seront considérées comme un cas de force majeure et ne pourront ni faire l'objet de pénalités ni engager la responsabilité de

# CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS THD PROFESSIONNEL

Techcréa Solutions qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution temporaire de substitution.

## 14. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à commander et à utiliser le Service conformément aux Lois et règlements, prescriptions des Conditions générales et spécifiques en vigueur. Le Service doit être utilisé de bonne foi.

Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service Techcréa Solutions et en particulier :

- S'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément aux finalités décrites dans le Bon de Commande, et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;

- Se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;

- S'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires applicables ; en particulier, le Client s'interdit de faire usage du Service Techcréa Solutions de façon illicite, contraire à l'ordre public et s'engage en particulier, à ne faire figurer ou à transmettre la moindre information illicite ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;

- S'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf stipulations contraires figurant dans le Bon de Commande ;

- S'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues. En particulier le Client s'engage à ne procéder en aucune façon à toute action de rétro-ingénierie sur la technologie Techcréa ;

- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

Le Service Techcréa Solutions sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, logiciels, mots de passe, notamment contre tout virus et intrusions ;

- Le respect de la dernière version à jour des Pré Requis afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données ;

- La désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié de Techcréa Solutions agissant en tant qu'administrateur, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;

- L'utilisation des identifiants et des codes d'accès qui lui sont remis par Techcréa Solutions à l'occasion de l'exécution du Service. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'a accès au Service ;

- Les erreurs commises par son personnel dans l'utilisation du Service résultant d'un non-respect de la Documentation.

Techcréa Solutions sera déchargée de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des données du Client et l'exploitation qui en découle. De même, Techcréa Solutions sera déchargée de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de communications électroniques.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service de connectivité et en particulier reconnaît :

- que Techcréa Solutions n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau. Le Client garantit Techcréa Solutions contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins au moyen du service de connectivité Techcréa Solutions

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;

- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;

- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service de connectivité Techcréa Solutions et à tout service interconnecté ;

- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser le Service Techcréa Solutions. A ce titre, le Client doit veiller à ce qu'aucun détournement du service, volontaire ou malveillant, ne soit réalisé et doit à ce titre veiller à prévenir toute utilisation frauduleuse des identifiants et mots de passe utilisateurs créés sur la plateforme Techcréa Solutions.

Le Client s'assure notamment que ses Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité et la sécurité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité de Techcréa Solutions ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer Techcréa Solutions sans délai excessif, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

## 15. ACCESSIBILITÉ

Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, Techcréa Solutions concèdera au client un droit d'utilisation des services.

Pour ce faire, Techcréa Solutions fournira au Client un identifiant et un mot de passe permettant à ce dernier d'accéder au service, objet des présentes.

L'identification du Client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irréfragable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.

L'identification et le mot de passe fournis par Techcréa Solutions au client sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.

Le client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.

Sauf stipulation contraire dans la documentation, Techcréa Solutions autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le client en informera Techcréa Solutions sans délai par téléphone, télécopie ou courrier électronique et confirmera cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec avis de réception.

Le client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances techniques et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au prestataire. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins.

## 16. RESPONSABILITÉ, PREUVE ET ASSURANCES

### 16.1. Responsabilité

Chaque Partie est responsable des seuls dommages directs, personnels et certains résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non :

- manque à gagner,
- perte de chiffre d'affaires,
- perte de clientèle,
- atteinte à l'image et/ou réputation,
- perte de données.

Il est rappelé en tant que de besoin que Techcréa Solutions ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- du fait des données acheminées ;
- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel
- en cas d'atteinte aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal ;

- du fait de virus ou intrusion informatique ;

- du fait de la défaillance de l'un de ses prestataires ou sous-traitants.

Conformément à l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Techcréa Solutions n'est en aucun cas tenue à une obligation générale de surveiller les informations qu'elle transmet ou stocke pour le compte du Client. Il appartient seul au Client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

Techcréa Solutions ne saurait être tenue pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

Il est expressément convenu entre les parties que Techcréa Solutions pourra être amenée à suspendre la prestation de connectivité sur réquisition émanant d'une autorité judiciaire ou administrative compétente.

Le Client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si Techcréa Solutions, saisi par une autorité judiciaire ou administrative valablement compétente, suspend l'accès à la totalité ou à une partie aux données du Client.

En aucun cas, Techcréa Solutions ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage et/ou préjudice indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation et de chiffre d'affaires, perte de données, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles Techcréa Solutions ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Lorsque le Client a opté dans le Bon de Commande pour des engagements de niveau de service, les pénalités ou crédits correspondants pouvant être dus par Techcréa Solutions au Client constituent une indemnisation forfaitaire et libératoire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par Techcréa Solutions des engagements de niveau de service en cause ; le Client renonçant à ce titre à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Dans le cas où la responsabilité de Techcréa Solutions devrait être engagée dans le cadre du Service objet des présentes conditions spécifiques, il est expressément convenu, sauf stipulation contraire prévue par des Conditions Particulières, qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite des montants effectivement réglés par le Client au titre des six (6) derniers mois d'abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait générateur engageant la responsabilité de Techcréa Solutions

La responsabilité de Techcréa Solutions ne sera pas engagée et aucune pénalité ne sera due par Techcréa Solutions au titre de la qualité du Service d'Accès THD dans un ou plusieurs des cas suivants :

- fait d'un tiers,
- impossibilité d'accès à un Site Client qui ne serait pas imputable à Techcréa Solutions,
- cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, de faits imprévisibles et irrésistibles imputables à un tiers au Contrat ou suite à une décision des autorités,

- non-respect par le Client des spécifications indiquées par Techcréa Solutions pour la mise en œuvre du Service,

- dysfonctionnement résultant de la mauvaise utilisation d'un Équipement installé par le Client ou un tiers,

- dommages aux ouvrages et infrastructures d'accueil,

- mauvais fonctionnement de la desserte interne,

- Modification de Service d'Accès THD demandée par le Client,

- Perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation de l'électricité ou des moyens de télécommunications, transmissions et/ou systèmes d'information imputable aux opérateurs publics ou privés tiers,

- difficultés exceptionnelles nécessitant par exemple la mise en œuvre de moyens spéciaux non imputables à Techcréa Solutions,

- Modifications dues à des prescriptions à Techcréa Solutions par l'Autorité de Régulation des

Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ou de tout autre organisme réglementaire.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

### 16.2. Preuve

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données collectées, traitées et/ou stockées par Techcréa Solutions dans le cadre du Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme la preuve suffisante du contenu, de la réalité et du moment de la collecte du traitement et/ou du stockage desdites données.

### 16.3. Assurances

Chaque Partie est tenue de contracter une police d'assurance contre les risques mis à sa charge. Chaque partie s'engage à communiquer à l'autre Partie sur simple demande l'attestation correspondante. L'absence de couverture d'un dommage par la police d'assurance n'est pas exonératoire de responsabilité.

## 17. SUSPENSION

Techcréa Solutions pourra suspendre, après notification préalable par tout moyen sauf cas d'urgence, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de violation par le Client d'une de ses obligations légales ou contractuelles telle que :

- toute utilisation non conforme à une ou plusieurs des prescriptions des présentes conditions spécifiques.

- perturbation du réseau Techcréa Solutions ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service par le Client,

- notification d'un tiers en application de la loi LCEN, ou injonction de toute autorité judiciaire ou administrative compétente,

- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier inexact,

- non-paiement d'une facture,

- défaut d'information d'identifications et de coordonnées bancaires exactes à Techcréa Solutions.

Techcréa Solutions pourra résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de sept (7) jours à compter de la suspension du Service.

## 18. RÉSILIATION

Outre les modalités de résiliation prévues dans les Conditions Générales de service Techcréa Solutions et outre le cas de résiliation pour Modification du Service d'Accès THD, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Techcréa Solutions sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois au moins avant l'échéance du terme.

Dans le cas d'une résiliation anticipée par le Client avant l'expiration de la durée minimale d'Abonnement mentionnée dans le devis, quelle qu'en soit la raison, ou dans le cas d'une résiliation anticipée par Techcréa Solutions pour manquement du Client à l'exécution de ses obligations, le Client sera tenu de payer une indemnité pour rupture anticipée d'exigibilité immédiate dont le montant sera égal aux redevances mensuelles restant dues pour la période contractuelle en cours.

Une possibilité de résiliation anticipée dérogatoire est également accordée au Client, sur commun accord avec Techcréa Solutions, lorsque sur une période de trente (30) jours consécutifs le Client a été confronté à une interruption de service imputable exclusivement à Techcréa Solutions.

## 19. MODIFICATION DU CONTRAT

### 19.1. Évolutions imposées par la réglementation

Lorsque des modifications du Contrat sont imposées par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette dernière, dans des délais qui sont incompatibles avec les délais contractuels de préavis de modification du Contrat, les Parties conviennent que les modifications du Contrat en cause prendront effet à la date imposée par ladite réglementation.

### 19.2. Imprévisibilité

Les Parties conviennent de soumettre le Contrat à compter de sa signature aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil dans sa rédaction issue de l'Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS THD PROFESSIONNEL

réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

### 19.3. Évolutions du Contrat

Les présentes Conditions Spécifiques ainsi que la Fiche Tarifaire peuvent faire l'objet d'une modification unilatérale de la part de Techcréa Solutions. Ces modifications entreront en vigueur respectivement un (1) mois après leur notification, par tout moyen approprié, au Client pour ce qui concerne les Conditions Spécifiques, et lors du renouvellement du contrat par le Client pour ce qui concerne la Fiche Tarifaire.

### 20. SUPPRESSION OU MODIFICATION DE LIEN-DÉMÉNAGEMENT

Le Client déclare être informé que le Circuit Principal emprunte des infrastructures de génie civil :

- soit implantées par Techcréa Solutions et pour lesquelles Techcréa Solutions a conclu des conventions d'occupation à titre précaire sur le domaine public,

- soit implantées par un tiers et pour lesquelles ledit tiers a conclu des conventions d'occupation à titre précaire sur le domaine public.

Techcréa Solutions fait ses meilleurs efforts pour assurer la pérennité de son Circuit Principal mais ne consent aucune garantie au Client à cet égard.

Ainsi, à tout moment pendant la durée du Contrat, Techcréa Solutions peut être amenée à modifier, déplacer ou remplacer son Circuit Principal avec pour effet de modifier ou supprimer un ou plusieurs Circuits de Raccordement.

Techcréa Solutions informera le Client, par tous moyens, en cas de résiliation de toute convention d'occupation à titre précaire du domaine public et précisera la date d'effet de ladite résiliation.

A tout moment pendant la durée du Contrat, Techcréa Solutions pourra être conduite à intervenir sur tout ou partie d'un ou des Liens en cas de survenance de l'un ou l'autre des événements suivants :

- dévoiement de réseaux imposés par les autorités gestionnaires des domaines concernés,
- obsolescence des équipements installés,
- modification des normes applicables,
- déménagement du Client dans un autre immeuble
- survenance de tout incident.

Si Techcréa Solutions doit supprimer ou déplacer en tout ou partie un Lien sur lequel le Client bénéficie d'un Service d'Accès THD ou en modifier l'implantation, par suite d'une décision d'un propriétaire ou gestionnaire de l'immeuble d'un Site Client et/ou du domaine public traversé pour raccorder le Site Client, elle en avertit le Client avec un préavis de soixante (60) jours calendaires lorsque ce délai est compatible avec le délai d'exécution imposé par le gestionnaire concerné.

Si la suppression ou la modification concerne un Circuit Principal, Techcréa Solutions s'engage à proposer au Client une solution de substitution raisonnablement acceptable par ce dernier. Si les Parties s'accordent sur une solution de substitution, les frais occasionnés par cette solution seront équitablement partagés entre les Parties.

Le Client s'engage à informer Techcréa Solutions, dès qu'il en a connaissance, de tout projet de déménagement en dehors du local desservi afin que Techcréa Solutions étudie les possibilités de transfert du Lien sur l'adresse envisagée.

Si la suppression ou la modification concerne un Circuit de Raccordement, y compris lorsque cette modification résulte d'un déménagement du Client, Techcréa Solutions s'engage à proposer au Client une solution de substitution raisonnablement acceptable par ce dernier. Si les Parties s'accordent sur une solution de substitution, les frais occasionnés par cette solution seront à la charge du Client.

Si dans le délai de préavis susvisé les Parties ne sont pas parvenues à trouver un accord sur une solution de Substitution, le Contrat sera résilié de plein droit pour le Lien concerné.

### 21. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce à faire directement ou par personne interposée, des offres d'engagement aux collaborateurs de Techcréa Solutions, travaillant ou ayant travaillé dans le cadre du Contrat ou à la prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Cette renonciation est valable pendant toute la durée de la prestation et les douze (12) mois suivant la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit.

Au cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation etc.) Techcréa Solutions en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts

que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ de Techcréa Solutions.

### 22. RENONCIATION À RECOURS

Le Client garantit Techcréa Solutions contre toutes les conséquences résultant soit de l'utilisation des Services en violation des Conditions Générales et/ou de l'article 14 des présentes Conditions Spécifiques, soit de l'inadéquation des Services souscrits à ses besoins ou aux besoins de tiers, soit de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification du Client.

Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause l'utilisation par le Client du Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser Techcréa Solutions de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

Le Client renonce à tout recours contre Techcréa Solutions, sauf cas de faute lourde imputable exclusivement à Techcréa Solutions, en réparation des préjudices de toute nature consécutifs à des Interruptions de Service.

Le ..... à .....

Pour le client, .....

Nom, qualité, .....

Signature + cachet :