

# CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS MOBILE

## 1. PRÉAMBULE

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

Techcréa Solutions, société par actions simplifiées 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 personnels ou professionnels un ou plusieurs des services de communications électroniques 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, Techcréa Solutions a adressé une proposition commerciale portant sur des prestations de fourniture de téléphonie mobile, associée le cas échéant à de la mise à disposition d'équipements terminaux mobiles compatibles. Considérant que Techcréa Solutions avait identifié son besoin, le Client a retenu Techcréa Solutions pour la fourniture d'accès mobile 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, entre les parties, la signification suivante :

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

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale souscrivant aux services de Techcréa Solutions à titre personnel ou pour les besoins de son activité professionnelle, artisanale, libérale, commerciale ;

« **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 de Téléphonie Mobile 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 la Ligne 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 de la Ligne ;

« **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 du Client ;

« **Disponibilité** » : désigne la conformité d'une Ligne, à tout moment à compter de la Date de Réception de cette Ligne ;

« **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 ;

« **Équipement Terminal Mobile** » : désigne le téléphone mobile 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 ;

« **Heures Ouvrées** » et « **Jour(s) Ouvrés(s)** » : jours et horaires de disponibilité du service d'assistance détaillées à l'article 12 des présentes conditions spécifiques ;

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

« **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** » 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 ;

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

« **Temps de Rétablissement** » : désigne la durée de l'Interruption de Connectivité Techcréa Solutions notifiée par Techcréa Solutions au Client calculée conformément à l'article 12 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 de Téléphonie Mobile, pour ses besoins personnels ou pour les besoins de son activité professionnelle, libérale, artisanale ou commerciale, et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède audit Service de téléphonie mobile 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. En particulier, la carte SIM mise à disposition du Client par Techcréa Solutions est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de Techcréa Solutions.

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

- Fausse déclaration, usurpation d'identité ou défaut de fourniture de pièces justificatives ;
- Existence d'impayés injustifiés au titre de contrats souscrits avec Techcréa Solutions.

## 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 MOBILE TECHCRÉA

Le Service proposé par Techcréa Solutions consiste en la mise à disposition, dans les zones couvertes par les réseaux mobiles auxquels accède Techcréa Solutions et sous réserve pour le Client de disposer d'un équipement terminal compatible, d'un service de téléphonie mobile en technologie 3G et/ou 4G, associé le cas échéant à la mise à disposition par Techcréa Solutions d'équipements terminaux compatibles.

A titre principal, le Service souscrit par le Client lui permet, dans les zones de couverture, de recevoir et d'émettre, sur tout équipement terminal compatible dans lequel est inséré la carte SIM mise à disposition par Techcréa Solutions pour les seuls besoins du Contrat, des communications téléphoniques, des SMS. En fonction des caractéristiques de l'équipement terminal utilisé par le Client, le Service lui permet également d'émettre et recevoir des MMS ainsi que disposer, à titre accessoire, d'une connectivité à Internet en situation de mobilité.

Est associé au Service la mise à disposition, par Techcréa Solutions, d'une carte SIM. La carte SIM mise à disposition est strictement personnelle. Elle demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de Techcréa Solutions. A chaque SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN).

Est associé au Service un numéro de téléphone mobile attribué par l'opérateur auquel accède Techcréa Solutions ou, si le Client en formalise la volonté lors de la souscription, porté en provenance de l'ancien opérateur mobile du Client.

Le Service est accessible en France Métropolitaine dans la limite des zones de couverture. Le Client peut accéder à l'étranger au réseau des Opérateurs Tiers avec lesquels ont été négociés des partenariats par les Opérateurs Nationaux auxquels accède Techcréa Solutions, à des conditions tarifaires précisées dans la Brochure Tarifaire.

Le Client peut émettre et recevoir des communications à partir de n'importe quel équipement terminal (téléphone mobile) agréé pour le marché Français, conçu pour recevoir la carte SIM mise à disposition par Techcréa Solutions et compatible avec les Services.

A titre optionnel, le Service peut être complété par la mise à disposition par Techcréa Solutions d'un ou plusieurs équipements terminaux compatibles selon des modalités tarifaires précisées dans l'offre remise au Client.

Le Service peut être associé à un forfait de communications souscrit par le Client, qui lui donne droit, chaque mois, à un crédit d'heures d'appels en émission depuis la France métropolitaine vers des destinations précisées dans l'Offre remise au Client.

Lorsque le Client opte pour un forfait de communications « illimité », ces appels voix et/ou SMS et/ou données sont proposés exclusivement depuis et vers la France Métropolitaine.

Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces offres ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés dans la Brochure Tarifaire remise au Client sous les offres correspondantes.

Techcréa Solutions se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'offre en cas d'utilisation des Services à des fins autres que prévues au Contrat (par exemple revente à des tiers sans l'autorisation préalable de Techcréa Solutions) et/ou de cession totale ou partielle des Services.

La réception d'appels, de SMS et de MMS depuis la France Métropolitaine n'entraîne pas le décompte du crédit d'appel.

Compte tenu de la nature mutualisée entre l'ensemble des utilisateurs des ressources d'un réseau mobile, les Opérateurs auxquels accède Techcréa Solutions se réservent le droit de prendre des mesures de gestion de trafic sur la connectivité Internet. Ces-ci désignent les mesures mises en œuvre par l'Opérateur pour permettre l'accès de tout Client à son réseau de données. Sur le réseau mobile, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de certains éléments du réseau, sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée d'affichage d'un contenu Internet, d'une pièce jointe de messagerie électronique, et/ou impacter la qualité de navigation Internet ou d'un contenu vidéo. Par ailleurs, pour les Services de routage (Box 4G) sur le réseau 4G et en cas de saturation de la cellule (zone de couverture d'une antenne mobile) dont le Client dépend, le débit pourra être réduit à 128 Kbps jusqu'à la fin de la période de

facturation au-delà d'un volume de données souscrit par le Client et rappelé dans le Bon de Commande.

Le fait pour le Client d'opter, lors de la souscription, pour la portabilité du numéro, a pour effet de mandater Techcréa Solutions et ses sous-traitants afin de conserver le numéro mobile existant. Cette option n'est possible que si le Client fournit le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à son numéro et communiqué par l'opérateur cédant. La Portabilité emporte résiliation en son nom du contrat liant le Client à son ancien opérateur mobile au jour de la portabilité, sans préjudice de stipulations contractuelles applicables. La portabilité ne pourra être effectuée en cas d'incapacité du demandeur, demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées, numéro inactif le jour de la demande de portage ou faisant déjà l'objet d'une demande de résiliation ou de portabilité. Lorsque la portabilité entrante du Client est refusée par son ancien opérateur, Techcréa Solutions affecte un nouveau numéro au Client. Le numéro du Client sera porté dans un délai d'un (1) jour ouvrable, sous réserve que l'accès ait été rendu disponible par l'opérateur sortant deux (2) jours minimum après la prise en compte de la demande de portabilité du Client), sauf demande expresse du Client d'un délai supplémentaire dans la limite de cinquante-neuf (59) jours.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance d'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 douze (12) mois si le Client est particulier, trente-six (36) mois si le Client est professionnel, 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 Mobile exprimé en euros TTC, comporte plusieurs composantes :

- frais d'accès aux services (FAS) ;
- frais de mise à disposition initiale et configuration des Équipements Terminaux ;
- redevance mensuelle d'Abonnement, incluant le cas échéant la mise à disposition des Équipements Terminaux ;
- Services complémentaires et/ou optionnels, tels que les montants dus aux éditeurs de contenus au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services ;
- communications hors-forfait.

### 8.2. Facturation et règlement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat sont payables d'avance pour les redevances mensuelles d'Abonnement, et à terme échu pour les communications hors forfait. Elles 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.

Les dédommagement forfaitaires visés à l'article 12 s'imputent prioritairement sur les facturations à venir. Lorsque le montant des prestations hors forfait dépasse les seuils définis dans la Brochure Tarifaire, Techcréa Solutions se réserve la faculté de demander au Client le paiement des communications hors forfait déjà consommées.

Le règlement s'effectue dans un délai de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture. Le Règlement s'effectue par défaut par mandat SEPA. Techcréa Solutions met à la disposition de ses Clients

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS MOBILE

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 dix (10) € HT par facture est appliquée pour les moyens de règlement hors SEPA.

### 8.3 Contestation des factures

Toute réclamation relative à une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à Techcréa Solutions dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date de réception par le Client. A 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 Techcréa 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.

### 8.4 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, Techcréa 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 Techcréa Solutions d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Lorsque le Client est professionnel, l'indemnité est due à compter du premier jour de retard et sans aucune formalité préalable, d'un montant de quarante (40) euros en application de l'article L.441-10 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Techcréa Solutions peut demander une indemnisation complémentaire, sous réserve de produire les justificatifs nécessaires.

### 9. MISE A DISPOSITION OPTIONNELLE D'ÉQUIPEMENT TERMINAL MOBILE

Dans le cadre du Contrat, le Client peut opter lors de la souscription pour une prestation optionnelle de mise à disposition, par Techcréa Solutions, d'un Équipement Terminal Mobile.

L'Équipement Terminal Mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de Techcréa Solutions. L'Équipement Terminal Mobile ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Utilisateur aura la qualité de gardien de l'Équipement Terminal Mobile au sens de l'article 1242 du Code civil à compter de la livraison de l'Équipement Terminal Mobile et jusqu'à sa remise à Techcréa Solutions. Il s'engage à conserver l'Équipement Terminal Mobile pendant toute la durée du Contrat et à y apporter le soin nécessaire.

Pendant toute la durée du Contrat, l'Utilisateur s'engage à utiliser l'Équipement Terminal Mobile conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec l'Équipement Terminal Mobile.

En cas de panne de l'Équipement Terminal Mobile, l'Utilisateur informera Techcréa Solutions sans délai par tout moyen approprié et retournera l'Équipement Terminal Mobile selon les modalités qui lui auront été indiquées par Techcréa Solutions. En cas de panne résultant d'un vice inhérent au mobile ou d'un cas de force majeure, Techcréa Solutions procédera à la réparation ou l'échange (appareil de modèle identique ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant des caractéristiques techniques similaires) l'Équipement Terminal Mobile défectueux pendant la durée du Contrat. En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent à l'Équipement Terminal Mobile ou d'un cas de force majeure, les frais de réparation du Mobile, après devis accepté par le Client, seront facturés à ce dernier ; le refus du devis entraînera la résiliation immédiate de l'option du fait de l'Utilisateur. La maintenance du Mobile sera réalisée exclusivement

par Techcréa Solutions, ou par tout prestataire de son choix.

En cas de disparition ou de vol du Mobile, le Client s'engage à en informer Techcréa Solutions par tout moyen approprié sans délais excessif. Le Client s'engage à effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes en cas de vol et à en transmettre une copie à Techcréa Solutions. Cette notification de disparition ou de vol à Techcréa Solutions entraînera la résiliation de l'option de mise à disposition du fait de l'Utilisateur.

En cas de disparition ou de vol du Mobile, le Client s'engage à en informer Techcréa Solutions par tout moyen approprié sans délais excessif. Le Client s'engage à effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes en cas de vol et à en transmettre une copie à Techcréa Solutions. Cette notification de disparition ou de vol à Techcréa Solutions entraînera la résiliation de l'option de mise à disposition du fait de l'Utilisateur.

Sauf cas de vol notifié par le Client sans délai excessif à Techcréa Solutions, la résiliation de l'option Mise à disposition de l'Équipement Terminal Mobile, quelle qu'en soit la cause, entraîne une obligation pour le Client de restitution de l'Équipement Terminal Mobile en bon état d'usage et d'entretien, avec l'ensemble de ses accessoires dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation, par la remise de l'Équipement Terminal Mobile dans les locaux de Techcréa Solutions ou envoi à Techcréa Solutions à l'adresse indiquée au Contrat sous emballage assurant une protection appropriée.

Sauf cas de force majeure ou vol notifié par le Client sans délai excessif à Techcréa Solutions, si le Client ne restitue pas de l'Équipement Terminal Mobile ou le restitue dans un mauvais état de fonctionnement, Techcréa Solutions facturera au Client le montant forfaitaire associé à l'Équipement Terminal Mobile choisi au moment de sa souscription et figurant sur sa fiche produit.

### 10. 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 standards ou réglementations.

Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du Service Techcréa Solutions. En applications 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).

Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire universel, le Client dispose de la possibilité de faire

figurer, sous sa responsabilité exclusive ses coordonnées professionnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement qu'il lui appartient de contacter à cet effet. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

### 11. 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'envisager, 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.

### 12. OBLIGATIONS DE TECHCRÉA, ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE MOBILE 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 de Téléphonie Mobile suivant les modalités et niveaux de performance applicables. Lorsque le Client est professionnel, Techcréa Solutions est soumise à une obligation de moyens.

#### 12.1 Engagement sur le service mobile Accès Mobile

Délai de mise en service : quarante-huit (48) Heures Ouvrées à compter de la demande d'activation de la carte SIM

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

#### 12.2 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 quatre (4) Heures Ouvrées.

#### 12.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) du Service de Téléphonie Mobile

En cas d'Interruption du Service de Téléphonie Mobile imputable aux installations de Techcréa Solutions, Techcréa Solutions s'engage à rétablir le Service dans un délai maximum de quarante-huit (48) Heures Ouvrées à compter de la notification de l'Interruption par le Client, selon la procédure définie à l'article 12.5 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 le Service, Techcréa Solutions versera, par Ligne concernée, une indemnité libératoire sur la base

de cinq (5) % du prix mensuel de l'Abonnement 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 de Téléphone Mobile garanti, constatée et mesurée par Techcréa Solutions.

#### 12.4 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 12.5 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.

#### 12.5 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'assurera 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 évènement affectant l'ensemble des Clients de Techcréa Solutions grâce à la rubrique « *Etat des services* » 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.fr](mailto:support@techcrea.fr)

Le service d'assistance est également disponible par téléphone au numéro suivant : 0806 11 04 03 de 8 heures à 18 heures du lundi au vendredi (horaires indicatifs), 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 mentionné 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 d'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 de la Ligne concernée (Numéro d'appel et, si possible, numéro IMEI de l'Équipement Terminal Mobile),
- les circonstances de l'Interruption (description, localisation) et ses conséquences ;
- les coordonnées du correspondant de Techcréa Solutions chez le Client.

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS MOBILE

### 12.6 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'avèrera 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 Finals, pourra donner lieu à une facturation, dont le montant est fixé à 500€ HT en Heures Ouvrées, et 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.

### 12.7 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.

### 12.8 Interruption Programmée de Service de Téléphonie Mobile

Des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, Techcréa Solutions rétablit le Service dans un délai de deux (2) jours maximum à compter de sa survenance. 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 » accessible depuis l'espace client ou le site <http://www.techcrea.fr> sur laquelle sont signalés les Interruptions Programmées à l'ensemble des Clients.

Les Interruptions Programmées de Service de Téléphonie Mobile 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 Techcréa Solutions qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution temporaire de substitution.

### 13. OBLIGATION 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 de téléphonie Mobile Techcréa Solutions et en particulier :

- s'engage à n'utiliser le Service qu'au moyen d'un Équipement Terminal compatible dans lequel aura été insérée par le Client la carte SIM mise à disposition par Techcréa ;
- 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 ;

- utilisation par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros, ou utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications vocales ou SMS ou de mise en relation, ou utilisation dans le cadre de boîtier radio ;

- 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 intrusion ;
- le respect de la dernière version à jour des Prérequis 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 en 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 mutualisée des réseaux de téléphonie mobile et 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 téléphonie mobile 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.

### 14. 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 cette dernière 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 irrefragable 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.

### 15. RESPONSABILITÉ, PREUVE ET ASSURANCES

#### 15.1 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'atteintes 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 lorsque le Client est particulier ou 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 de Téléphonie Mobile dans un ou plusieurs des cas suivants :

- fait d'un tiers ;
- 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 ;
- mauvaise réception en intérieur liée à la configuration atypique des locaux du Client (immeuble HQE, brouilleurs installés par des tiers) ou sur prescription des autorités locales (désactivation d'une antenne...),
- mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- Perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation de l'électricité ou des moyens de télécommunications, transmissions et systèmes d'informations imputable aux opérateurs publics ou privés ;
- 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 Electroniques 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

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS MOBILE

conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

### 15.2 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 des dites données.

### 15.3. Assurances

Chaque Partie est tenue de contracter une police d'assurance contre les risques mis à sa charge. Lorsque le Client aura opté pour la prestation optionnelle de mise à disposition d'un Équipement Terminal mobile, il devra souscrire une assurance couvrant les risques associés à la détention d'un terminal mobile (vol, perte, casse, oxydation, ...).

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.

### 16. 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 fourniture de pièces justificatives valides) ;

- fraude ou tentative de fraude de la part du Client

- utilisation d'un terminal mobile déclaré volé ;

- non-paiement réitéré d'une facture ;

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

- non-paiement réitéré d'une facture après relance par tout moyen restée sans effets dans un délai de 15 (quinze) jours.

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.

### 17. RÉSILIATION

Outre les modalités de résiliation prévues dans les Conditions Générales de service Techcréa Solutions, 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 30 (trente) jours consécutifs le Client a été confronté à une interruption de service imputable exclusivement à Techcréa Solutions.

### 18. MODIFICATION DU CONTRAT

#### 18.1 Évolution 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.

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

### 18.3 Évolution 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.

### 19. RENONCIATION A 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 13 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 :