

## **LIENS IP – ACCÈS INTERNET (FTTH / FTTO) – BACK-UP - 4G – OPTION GTR**

**Version : v1 – Date : 16 / 01 / 2026**

Les présentes CPS définissent les conditions dans lesquelles **TIMAX** fournit au Client des services d'accès Internet (FTTH / FTTO), une option de continuité (Back-up 4G) et, le cas échéant, une **Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**.

Elles complètent et font partie intégrante des **CGV TIMAX**. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : **Bon de Commande/Devis → CPS → CGV**.

---

### **1. DÉFINITIONS (essentielles)**

- **Lien / Accès Internet** : service permettant l'accès du Site du Client à Internet.
- **FTTH** : fibre mutualisée ; débit annoncé "jusqu'à", sans garantie de débit par défaut.
- **FTTO** : fibre dédiée entreprise ; débit et options de service définis au Bon de Commande.
- **Back-up 4G** : accès Internet de secours via réseau mobile, utilisé en cas d'indisponibilité du lien principal (selon configuration).
- **GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement, applicable **uniquement si souscrite** et mentionnée au Bon de Commande.
- **Site** : lieu de livraison du service (adresse indiquée au Bon de Commande).
- **Opérateur d'infrastructure / Opérateur tiers** : opérateur (RIP/OC) exploitant tout ou partie du réseau utilisé pour délivrer le service au Client.

---

### **2. PÉRIMÈTRE DU SERVICE**

Le service fourni par TIMAX comprend, selon le Bon de Commande :

- **Lien principal FTTH ou FTTO** (débit, équipements, options)
- Option **Back-up 4G** (routeur et/ou SIM selon offre)
- Option **GTR** (niveau et plage horaire)

- Options éventuelles : IP fixe, bloc IP, firewall, supervision, etc. (si mentionnées)

Tout élément non expressément inclus au Bon de Commande est **hors périmètre**.

---

### 3. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET PRÉREQUIS SITE

Le Client s'engage à fournir des informations exactes (adresse, accès, contact sur site, contraintes immeuble/syndic, horaires) et à permettre la réalisation des travaux et rendez-vous.

#### 3.1 FTTH

Le Client reconnaît que le déploiement FTTH peut nécessiter :

- autorisations (syndic / propriétaire),
- passage de câbles en parties communes,
- interventions multiples.

En cas de contraintes techniques ou administratives, le délai de livraison peut être prolongé.

#### 3.2 FTTO

Une étude préalable peut être nécessaire. Des travaux (génie civil, adductions, perçages, fourreaux) peuvent générer des coûts additionnels soumis à acceptation.

---

### 4. MISE EN SERVICE – ACCEPTATION

TIMAX informe le Client de la date prévisionnelle de mise en service. La mise en service est réputée effective dès :

- activation du lien (synchronisation/liaison optique), et
- test de connectivité Internet.

Le Client dispose de **5 jours ouvrés** à compter de l'avis de mise en service pour formuler par écrit toute contestation motivée. À défaut, le service est réputé **accepté**.

**Déplacements / rendez-vous non productifs imputables au Client** (absence, accès impossible, local indisponible, autorisations non obtenues, etc.) peuvent être facturés.

---

## 5. CARACTÉRISTIQUES ET LIMITATIONS (FTTH / FTTO / 4G)

### 5.1 FTTH

Le Client reconnaît que :

- le débit est un débit “jusqu’à”, susceptible de variations (mutualisation, charge réseau, usage local),
- aucune garantie de débit n’est due sauf option expresse mentionnée au Bon de Commande.
- 

### 5.2 FTTO

Les caractéristiques (débit, symétrie, options, éventuelle GTR) sont celles du Bon de Commande. L’accès peut subir des interruptions liées à des maintenances opérateur.

### 5.3 Back-up 4G

Le Back-up 4G :

- est soumis à la **couverture** et aux contraintes du réseau mobile,
- est fourni **sans garantie de débit**, ni garantie de disponibilité,
- peut faire l’objet de mesures de gestion de trafic de l’opérateur mobile.

Le Back-up 4G a vocation à assurer une **continuité de service dégradée** (usage bureautique/essentiel) et non une équivalence stricte au lien principal.

---

## 6. SUPPORT – GESTION DES INCIDENTS

### 6.1 Point d’entrée support

Toute déclaration d’incident doit être effectuée par le Client via le support TIMAX (coordonnées indiquées au Bon de Commande / contrat / site).

### 6.2 Définition “Incident”

Un **Incident** correspond à une **interruption totale** de l’accès Internet sur le lien concerné, dûment constatée par TIMAX, après vérifications de base.

Avant ouverture d’incident, le Client s’engage à vérifier :

- alimentation électrique,

- câblage local,
  - équipement (routeur/ONT),
  - absence de panne interne (LAN, firewall, switch).
- 

## **7. OPTION GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)**

### **7.1 Principe**

La **GTR ne se présume pas**. Elle s'applique uniquement si :

- Elle est **souscrite**, et
- Elle est **mentionnée** au Bon de Commande (niveau + plage horaire : ouvrée ou 24/7).

Le délai GTR court à **partir de l'ouverture d'un ticket valide** (incident qualifié), **pendant la plage horaire couverte**.

### **7.2 Exclusions de la GTR**

La GTR ne s'applique pas notamment en cas :

- de dysfonctionnement interne au Client (LAN, firewall, équipements client),
- d'événement de force majeure,
- de travaux programmés (maintenance opérateur),
- de fait du Client (accès impossible, refus d'intervention, absence),
- de défaillance d'un service tiers non fourni par TIMAX,
- d'usage non conforme, fraude, incident de sécurité.

### **7.3 Pénalités (si tu veux une grille simple et opposable)**

Sauf stipulation différente au Bon de Commande, les pénalités sont plafonnées et constituent le seul recours du Client au titre de la GTR :

- **FTTO avec GTR :**
    - dépassement GTR  $\leq 4h$  : **10%** de l'abonnement mensuel du lien
    - 4h à 8h : **20%**
    - 8h : **30%**
- Plafond : 100%** de l'abonnement mensuel du lien concerné par mois civil.

- **FTTH** : la GTR n'est applicable **que si** une option GTR est explicitement souscrite (sinon aucune pénalité).

La demande de pénalité doit être formulée par écrit dans un délai de **30 jours calendaires** suivant la clôture de l'incident. Les pénalités prennent la forme d'un **avoir**.

---

## 8. OPÉRATEURS TIERS – LIMITES DE RESPONSABILITÉ

Le Client reconnaît que tout ou partie du service peut reposer sur des **infrastructures opérateurs tiers** (RIP/OC/mobile). À ce titre :

- Les délais de déploiement et certaines interventions dépendent de tiers,
  - TIMAX ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une indisponibilité imputable à l'opérateur tiers, sauf faute prouvée de TIMAX.
  - Le Client reconnaît que tout ou partie des Services fournis par TIMAX reposent sur des infrastructures exploitées par des opérateurs tiers (opérateurs d'infrastructure, opérateurs de boucle locale, opérateurs mobiles).
  - À ce titre, les délais d'intervention, de rétablissement et les niveaux de service dépendent des engagements contractuels de ces opérateurs tiers.
  - TIMAX ne peut être tenue à des engagements supérieurs à ceux proposés par lesdits opérateurs tiers, sauf engagement spécifique et exprès souscrit par le Client et mentionné au Bon de Commande.
- 

## 9. SÉCURITÉ – SUSPENSION

Si la continuité du service compromet la sécurité (attaque, trafic anormal, DDoS, compromission, usage illicite), le Client accepte que TIMAX puisse **suspendre immédiatement** tout ou partie du service, le temps d'analyse et de remédiation, afin de protéger le Client, le réseau et les tiers.

---

## 10. DURÉE – RÉSILIATION – FRAIS

La durée d'engagement (le cas échéant), les frais d'accès, et les conditions de résiliation sont celles prévues :

- Au Bon de Commande / Devis,
- Et à défaut dans les CGV TIMAX.



En cas de résiliation anticipée pendant une période d'engagement, le Client peut être redevable de frais (abonnements restant dus, frais opérateur) tels que définis au Bon de Commande / CGV.

---

## **11. ACCEPTATION**

La signature du Bon de Commande / Devis vaut acceptation des présentes CPS et des CGV TIMAX.