

PRÉAMBULE

La société SR-TEL intervient en tant qu'opérateur en marque blanche, c'est-à-dire qu'elle fournit ses services sous sa propre enseigne tout en s'appuyant sur les infrastructures et les services réseau de partenaires opérateurs tiers, notamment ceux de l'opérateur Orange. À ce titre, SR-TEL agit comme intermédiaire technique et commercial entre le Client et les opérateurs d'infrastructure, tout en assumant la responsabilité de la relation contractuelle, de la facturation et du support auprès du Client final.

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après désignées « CGV », ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société SR-TEL, opérateur de services de téléphonie professionnelle, propose à ses clients professionnels la fourniture de services de téléphonie fixe, analogique, RNIS ou sur IP (VoIP), ainsi que les prestations associées à ces services, telles que l'installation, le paramétrage, le support technique ou encore la maintenance. En souscrivant à l'un des services proposés par SR-TEL, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des présentes CGV qui s'appliquent à toute commande, prestation ou relation commerciale engagée entre les parties.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous auront la signification suivante, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

- **Accès Analogique Isolé** : désigne une ligne téléphonique fixe classique, raccordée au réseau public commuté d'Orange, affectée à un seul numéro de désignation (ND). Cet accès permet la fourniture de services de téléphonie de base.
- **Accès de Base Isolé (T0)** : désigne un accès RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) raccordé au réseau d'Orange, offrant deux canaux B (64 kbit/s) pour la voix ou la donnée, ainsi qu'un canal D (16 kbit/s) pour la signalisation. Il est identifié par un numéro de désignation d'installation (NDI).
- **Groupement d'Accès de Base** : désigne un ensemble d'Accès de Base Isolés regroupés techniquement pour la gestion mutualisée des appels. Il porte un identifiant principal appelé « numéro de tête de groupement » ou NDI de groupement. Tous les accès doivent être situés à la même adresse physique.
- **Ligne** : désigne toute ligne téléphonique du Client préexistante ou nouvellement installée, utilisée pour la fourniture des services de téléphonie SR-TEL. Elle peut être analogique, RNIS ou IP selon les technologies disponibles.
- **VGA (Vente en Gros de l'Abonnement)** : désigne la prestation réglementée fournie par Orange permettant à des opérateurs tiers comme SR-TEL de commercialiser des abonnements sur des lignes téléphoniques gérées par Orange.
- **Compte de renvoi** : désigne un service optionnel de redirection permanente des appels entrants depuis un numéro porté ou attribué par SR-TEL vers un autre numéro défini par le Client. Ce renvoi peut être soumis à des conditions tarifaires spécifiques selon la destination.
- **CloudPBX** : désigne une solution de téléphonie professionnelle VoIP hébergée dans une infrastructure dématérialisée, dédiée au Client. Cette solution permet d'accéder à des fonctionnalités évoluées (messagerie vocale, groupes d'appels, SVI, etc.) sans infrastructure téléphonique locale, via des terminaux IP ou des softphones.
- **ND / NDI** : respectivement Numéro de Désignation (ligne analogique) et Numéro de Désignation d'Installation (accès RNIS), il s'agit de l'identifiant téléphonique principal d'un accès.

Tous les autres termes techniques non explicitement définis dans cet article doivent être interprétés conformément aux usages en vigueur dans l'industrie des télécommunications électroniques en France.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

Le Service a pour objet de permettre à SR-TEL d'être l'interlocuteur unique du Client pour la fourniture des services de téléphonie fixe professionnelle, que ce soit en technologie analogique, RNIS (T0/T2), ou VoIP (CloudPBX). À ce titre, SR-TEL assure la gestion des abonnements, la facturation des communications sortantes (y compris vers numéros spéciaux et d'urgence), la mise à disposition d'équipements lorsque prévu, et le maintien d'un environnement technique adapté.

Le Client conserve son numéro initial lorsqu'il est porté dans le cadre d'une migration. Ce numéro est incessible, n'est pas garanti à titre définitif, et pourra être modifié dans les cas de contraintes techniques ou réglementaires.

L'activation du Service entraîne automatiquement l'interruption des prestations de téléphonie précédemment fournies par un autre opérateur. Il appartient au Client de s'assurer, préalablement à toute migration, de la bonne résiliation des services associés (Internet, fax, télésurveillance) qui pourraient être perturbés ou rendus inopérants.

L'utilisation du Service en mode dégroupé total ou ADSL nu implique la perte de tous les services actifs précédemment liés à cette ligne. Le Client doit prendre toutes dispositions nécessaires avant la bascule. SR-TEL ne pourra être tenue responsable d'une perte de service non anticipée résultant d'une absence de résiliation préalable ou d'incompatibilités techniques.

Concernant les offres de type CloudPBX, le service consiste en la mise à disposition d'une solution de téléphonie IP professionnelle hébergée. L'administration logicielle est assurée exclusivement par SR-TEL, qui peut librement faire appel à un ou plusieurs hébergeurs de serveurs tiers situés en France ou à l'étranger, dans le respect des exigences réglementaires et contractuelles. Aucune garantie n'est fournie quant à la localisation précise des infrastructures, cette information étant considérée comme sensible.

En cas de configuration en télétravail nomade ou d'absence d'adresse IP fixe, SR-TEL pourra procéder à une ouverture partielle ou totale de son pare-feu, ce qui expose le service à un niveau de sécurité réduit. Dans ce cadre, SR-TEL décline toute responsabilité en cas d'intrusion, attaque ou panne liée à un contexte réseau externe.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE MISE EN SERVICE

À réception du Bon de Commande signé, SR-TEL engage une étude d'éligibilité technique. Si des contraintes empêchent la livraison dans les conditions initiales, SR-TEL pourra proposer une solution alternative. Si le Client la refuse, il pourra demander l'annulation sans pénalité, sauf si des frais ont déjà été engagés (déplacement, préparation de matériel...).

Les délais standards de mise en service sont de deux (2) à quatre (4) semaines calendaires, sous réserve de disponibilité des accès, autorisations administratives ou travaux de désaturation. Le point de départ du délai est fixé à la validation de commande par SR-TEL.

En cas de retard supérieur à soixante (60) jours ouvrés, le Client pourra annuler la commande avec un préavis de trois (3) semaines par lettre recommandée. Toutefois, cette résiliation ne sera exempte de pénalités que si le retard n'est pas dû à une désaturation, à un refus d'autorisation du propriétaire ou à une absence d'accès au site par le Client.

Tout rendez-vous manqué, absence d'interlocuteur, ou refus d'accès aux locaux entraînera la facturation d'un déplacement selon les conditions tarifaires en vigueur et suspendra le délai contractuel de livraison.

ARTICLE 4 : UTILISATION DU SERVICE

Le Client s'engage à utiliser les services fournis par SR-TEL dans le respect strict des lois et règlements en vigueur, ainsi que des usages professionnels. Il lui appartient notamment de veiller à ce que l'ensemble des équipements terminaux qu'il connecte au réseau soient conformes aux normes en vigueur et qu'ils ne perturbent pas le bon fonctionnement du service, ni celui d'autres utilisateurs du réseau.

Il est expressément interdit d'utiliser les services SR-TEL à des fins frauduleuses, abusives, détournées ou en contradiction avec l'usage pour lequel ils sont prévus. Toute tentative de manipulation technique du service, de modification non autorisée des équipements ou d'usage non conforme (notamment l'usage de robots d'appel, la mise en place de passerelles vocales, la revente à des tiers, ou l'émission de volumes d'appels anormaux ou automatisés) entraînera la suspension immédiate du service, sans préavis ni indemnité, et pourra donner lieu à des poursuites.

Le Client s'interdit en particulier toute opération de falsification du numéro appelant (spoofing), toute tentative de dissimulation de son identité réelle dans l'usage du service, ainsi que toute mise en œuvre de procédés visant à échapper à la facturation normale des communications.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'usage qui est fait des services mis à sa disposition, que cet usage soit le fait de ses salariés, sous-traitants, visiteurs, ou de toute personne ayant accès, de manière autorisée ou non, à ses installations. Il lui appartient de mettre en place les mesures de sécurité adaptées afin d'éviter tout accès non autorisé, toute tentative d'intrusion ou d'usage malveillant.

En cas de défaillance, de dysfonctionnement ou d'incident lié à une mauvaise manipulation, à une configuration erronée ou à une utilisation inadéquate du matériel fourni ou connecté, la responsabilité de SR-TEL ne pourra en aucun cas être engagée. Il en va de même pour tout incident résultant de l'environnement réseau du Client, de l'alimentation électrique, ou de tout équipement extérieur à ceux fournis ou validés par SR-TEL.

Le Client s'engage à signaler dans les meilleurs délais à SR-TEL tout incident constaté, et à coopérer pleinement avec les équipes techniques afin de permettre un diagnostic rapide et précis. À défaut, toute perte de service prolongée ne saurait être imputée à SR-TEL.

ARTICLE 6 : FORFAITS ILLIMITÉS – CONDITIONS ET LIMITES D'USAGE

SR-TEL propose à ses Clients des forfaits dits « illimités », leur permettant d'émettre des communications téléphoniques sans contrainte de durée ni de volume, sous réserve du respect d'un usage qualifié de raisonnable. Par usage raisonnable, on entend un comportement conforme aux standards observés dans le cadre d'une activité professionnelle normale, c'est-à-dire une consommation stable et modérée, en cohérence avec la nature et la taille de l'activité du Client.

Il est précisé que l'appellation « illimité » ne saurait être interprétée comme un droit absolu à une consommation sans borne ni contrôle. Toute variation significative et non justifiée dans les volumes d'appels, en particulier si elle est soudaine ou massive, pourra être analysée par SR-TEL comme un changement de comportement nécessitant une adaptation contractuelle. À ce titre, si la consommation du Client venait à doubler ou à dépasser de manière anormale et récurrente la moyenne historique ou statistique observée, SR-TEL se réserve le droit de réviser les conditions tarifaires du forfait et de proposer une offre adaptée à la nouvelle réalité d'usage.

Cette révision pourra entraîner un passage vers une offre à la consommation, une facturation additionnelle au-delà d'un certain seuil, ou encore un changement de forfait. Le refus de cette révision par le Client pourra constituer un motif de résiliation contractuelle immédiate sans indemnité.

Sont notamment exclus des forfaits illimités : les appels vers numéros surtaxés, numéros spéciaux ou de services à valeur ajoutée, les appels vers passerelles vocales, les services automatisés, les dispositifs de télésurveillance, ainsi que toute forme d'usage détourné ou intensif non conforme à l'objet du contrat.

Paraphes

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ DE SR-TEL

SR-TEL s'engage à fournir les Services avec diligence, dans le respect des règles de l'art et conformément à la réglementation en vigueur, en mettant en œuvre tous les moyens raisonnablement à sa disposition pour assurer leur bon fonctionnement. Toutefois, SR-TEL n'est tenue qu'à une obligation de moyens, et non de résultat, ce que le Client accepte expressément.

La responsabilité de SR-TEL ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment mais sans s'y limiter : pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, préjudices commerciaux, perte de données, atteinte à l'image ou toute conséquence financière résultant d'une interruption de service, d'un retard de mise en œuvre, ou d'un dysfonctionnement du réseau, dès lors que ces événements ne sont pas exclusivement imputables à une faute lourde prouvée de SR-TEL.

Sont notamment exclus de toute garantie ou indemnisation : les événements liés à des tiers (Orange ou autre opérateur), les interventions de maintenance préventive ou corrective, les cas de force majeure, les erreurs de configuration côté Client, ou encore tout usage non conforme aux présentes CGV. Il appartient au Client de souscrire les assurances nécessaires pour couvrir les conséquences potentielles de ces interruptions.

En toute hypothèse, si la responsabilité de SR-TEL venait à être engagée, les dommages-intérêts susceptibles d'être réclamés ne pourront excéder un montant équivalent à la moyenne mensuelle des sommes facturées au Client au titre du Service concerné au cours des trois (3) derniers mois.

ARTICLE 8 : DURÉE DU CONTRAT – RÉSILIATION – RESTITUTION DU MATÉRIEL

Tout contrat de fourniture de service conclu entre SR-TEL et le Client prend effet à compter de la date de mise en service effective du ou des services commandés, telle que définie dans le Bon de Commande ou dans le procès-verbal de recette. La durée initiale d'engagement est précisée dans ledit Bon de Commande et est considérée comme ferme et irrévocable pour toute sa période.

À l'issue de la période initiale, et sauf mention contraire expresse, le contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois. Chaque partie pourra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception sa volonté de ne pas renouveler le contrat, sous réserve de respecter un préavis minimum de trois (3) mois avant la date anniversaire d'échéance.

Toute résiliation anticipée à l'initiative du Client en dehors des cas expressément prévus entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de l'engagement initial. En sus, une pénalité forfaitaire d'un montant de 300 euros hors taxes par service pourra être appliquée.

En cas de fourniture de matériel par SR-TEL, le Client s'engage à restituer celui-ci, en parfait état de fonctionnement et accompagné de tous ses accessoires, dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de fin de contrat. À défaut de restitution ou en cas de détérioration du matériel, SR-TEL facturera au Client le montant de remplacement à neuf selon les tarifs en vigueur à la date de la résiliation. Dans le cas où SR-TEL est contrainte d'effectuer un déplacement sur site afin de récupérer le matériel, notamment en l'absence de restitution spontanée par le Client, ce déplacement sera facturé selon le barème en vigueur correspondant à une intervention en urgence, sans préjudice d'éventuelles poursuites ou mesures conservatoires.

ARTICLE 9 : GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT (GTR)

Dans le cadre de certaines offres et en fonction des services souscrits, SR-TEL peut proposer au Client une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR), consistant à rétablir un service interrompu dans un délai contractuellement défini, pendant les plages horaires de couverture prévues.

Cette GTR s'applique exclusivement aux interruptions totales du service, imputables à une défaillance des équipements ou prestations directement fournis par SR-TEL, à l'exclusion de tout dysfonctionnement lié à un facteur extérieur (accès Internet tiers, alimentation électrique, matériel du Client, interférences logicielles, interventions sur site non autorisées, etc.).

Le point de départ de la GTR est déclenché à compter de la validation du ticket d'incident par le support technique de SR-TEL, après réalisation des vérifications préalables par le Client et communication des informations requises. Le Client s'engage à coopérer activement au diagnostic, à permettre un accès immédiat à ses installations si nécessaire, et à effectuer les tests demandés. Tout défaut de collaboration suspend automatiquement le décompte de la GTR jusqu'à la reprise effective des échanges ou l'accès complet aux équipements.

En cas de dépassement avéré du délai de rétablissement prévu, le Client pourra solliciter une indemnisation forfaitaire équivalente à 5 % de la mensualité hors taxes du service concerné par heure ouvrée de dépassement, plafonnée à 50 % de ladite mensualité. Cette indemnisation constitue une réparation forfaitaire, libératoire et définitive du préjudice subi, à l'exclusion de toute autre forme de recours ou demande complémentaire.

La GTR ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Survenance d'un cas de force majeure ou événement imprévisible,
- Mauvaise utilisation du service ou manipulation non autorisée,
- Dysfonctionnement causé par des tiers ou par un équipement non fourni par SR-TEL,
- Non-respect par le Client des obligations de vérification préalable,
- Défaillance de l'infrastructure d'hébergement ou du réseau tiers non contrôlé par SR-TEL.

ARTICLE 10 : PRIX – FACTURATION – CONDITIONS DE PAIEMENT – DÉFAUT DE RÈGLEMENT

Les services fournis par SR-TEL sont facturés conformément aux tarifs indiqués dans le Bon de Commande signé par le Client, ainsi que dans le catalogue tarifaire en vigueur au moment de la souscription. Sauf mention contraire explicite, tous les prix s'entendent en euros hors taxes. La TVA et toutes autres taxes applicables seront ajoutées aux montants facturés selon les dispositions légales en vigueur à la date de facturation.

Les frais d'installation, de mise en service, de portabilité, ainsi que toute prestation ponctuelle (intervention technique, migration, déplacement, etc.) sont exigibles à la signature du Bon de Commande. Les abonnements et prestations récurrentes sont facturés mensuellement, terme à échoir, sauf accord spécifique prévoyant une périodicité différente.

Le règlement des factures s'effectue exclusivement par prélèvement automatique à la date d'échéance indiquée. Tout autre mode de paiement devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit de SR-TEL.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, le Client sera mis en demeure par courrier électronique, puis, à défaut de régularisation dans un délai de huit (8) jours calendaires, par lettre recommandée avec accusé de réception. Une indemnité forfaitaire de 50 euros hors taxes sera appliquée au titre des frais administratifs liés à cette procédure de relance.

Sans préjudice des autres droits de SR-TEL, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités équivalentes à 10 % du montant dû par mois civil entamé, calculées de plein droit à compter de la date d'échéance et jusqu'au parfait paiement. En outre, SR-TEL se réserve le droit de suspendre immédiatement tout ou partie des services souscrits, sans que cette suspension ne puisse constituer une rupture abusive ou ouvrir droit à indemnisation pour le Client.

Si le retard de paiement persiste au-delà de trente (30) jours calendaires après la première mise en demeure, SR-TEL pourra procéder à la résiliation unilatérale du contrat, de plein droit, sans qu'aucun dédommagement ne soit dû au Client. Dans ce cas, toutes les sommes restant dues jusqu'au terme de l'engagement contractuel seront immédiatement exigibles, y compris les frais de restitution ou de remplacement du matériel le cas échéant.

Enfin, dans l'hypothèse où le Client disposerait d'autres contrats ou services actifs auprès de SR-TEL, ces derniers pourront également être suspendus ou résiliés dans les mêmes conditions, le Client demeurant redevable de l'ensemble des montants dus pour ces contrats.

ARTICLE 11 : DONNÉES PERSONNELLES – CONFIDENTIALITÉ – RGPD

Dans le cadre de l'exécution du contrat et de la fourniture de ses services, SR-TEL est amenée à collecter et à traiter certaines données à caractère personnel relatives au Client, à ses représentants ou à ses utilisateurs finaux. Ces données incluent, à titre non exhaustif, les coordonnées d'identification, les logs de connexion, les journaux d'appels, les informations techniques associées à l'usage des services, ainsi que tout élément strictement nécessaire à la gestion administrative, technique et commerciale de la relation contractuelle.

SR-TEL s'engage à traiter ces données de manière loyale, transparente et sécurisée, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) et toute législation applicable en France. Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, puis archivées ou supprimées selon les délais légaux.

Le Client est informé que les données peuvent être transmises aux sous-traitants techniques intervenant pour le compte de SR-TEL, exclusivement dans le cadre de la fourniture des services souscrits, et dans le respect des obligations de confidentialité. SR-TEL garantit que ces sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données.

Conformément au RGPD, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité et de suppression des données la concernant. Ces droits peuvent être exercés à tout moment par courrier postal adressé au siège de SR-TEL ou par courriel adressé à l'adresse suivante : [adresse du DPO à compléter].

Par ailleurs, toutes les informations, données, documents et contenus échangés entre les parties dans le cadre du contrat sont strictement confidentiels. Le Client s'engage à ne pas les divulguer à des tiers sans autorisation écrite préalable de SR-TEL. Toute violation de cette clause pourra entraîner des poursuites ou la résiliation immédiate du contrat pour faute.

Paraphes

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE – LITIGES – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles et commerciales entre SR-TEL et le Client, sont régies exclusivement par le droit français. Cette loi est seule applicable, quels que soient le pays d'exécution, la nationalité du Client ou la localisation des équipements concernés.

En cas de contestation relative à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV ou d'un contrat qui en découle, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable, notamment par voie de conciliation ou de médiation, avant toute procédure judiciaire. Cette tentative de règlement amiable ne pourra toutefois excéder un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification du différend par lettre recommandée.

À défaut d'accord dans ce délai, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal matériellement compétent du ressort du siège social de SR-TEL, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé. Cette clause d'attribution de compétence s'applique même en cas de référé, d'action en garantie ou de procédure d'urgence.

Les parties reconnaissent expressément la validité et l'opposabilité de toute preuve issue des systèmes d'information de SR-TEL, y compris les journaux d'appels, historiques de connexion, enregistrements électroniques ou tout autre document généré ou conservé dans le cadre de la relation contractuelle.

ARTICLE 13 : INTÉGRALITÉ, HIÉRARCHIE CONTRACTUELLE ET FORCE OBLIGATOIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, avec le Bon de Commande signé entre les parties, l'intégralité de l'accord intervenu entre SR-TEL et le Client. Elles annulent et remplacent tout document, accord, échange ou négociation antérieur, écrit ou verbal, ayant le même objet.

En cas de contradiction entre les dispositions des présentes CGV et celles du Bon de Commande, ces dernières prévaudront uniquement si elles ont été expressément acceptées par écrit par SR-TEL. Aucune tolérance ou renonciation à faire valoir un droit ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive à ce droit, ni comme une modification des obligations contractuelles.

Le Client reconnaît que les présentes CGV forment un ensemble contractuel cohérent, indivisible et contraignant. Elles s'imposent à lui dans leur intégralité et ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord écrit de SR-TEL. Toute clause réputée non valable par décision judiciaire ne saurait entraîner la nullité du reste du contrat, lequel restera applicable dans toutes ses autres dispositions.

ARTICLE 14 : EXÉCUTION FORCÉE – NON-SUSPENSION DES OBLIGATIONS – RENONCIATION À RECOURS COLLECTIF

Le Client reconnaît expressément que la souscription à un service implique le respect strict de l'ensemble des obligations contractuelles, notamment celles relatives au paiement. À ce titre, il s'engage à exécuter intégralement ses engagements, y compris en cas de litige ou de réclamation portant sur une autre prestation. Le Client ne pourra en aucun cas suspendre, retarder ou compenser le règlement d'une facture sans décision de justice exécutoire rendue à son bénéfice.

Toute retenue de paiement unilatérale, tout refus d'exécution ou toute compensation arbitraire est formellement interdite. SR-TEL se réserve le droit de recourir à toute procédure de recouvrement judiciaire, y compris par voie d'exécution forcée, sans qu'un manquement partiel de sa part ne puisse justifier l'inexécution totale ou partielle du contrat par le Client.

En outre, le Client renonce expressément à se joindre ou à initier une action collective, conjointe, mutualisée ou solidaire contre SR-TEL. Toute réclamation devra être portée à titre individuel. De même, le Client déclare qu'il agit en son nom propre, sans solliciter de solidarité contractuelle ou financière avec des tiers (filiales, partenaires, sociétés associées ou clients finaux).

ARTICLE 15 : DROIT DE COMMUNICATION COMMERCIALE – UTILISATION DU NOM OU DE LA MARQUE DU CLIENT

Sauf opposition écrite exprimée par le Client au moment de la signature du contrat ou à tout moment en cours d'exécution par lettre recommandée avec accusé de réception, SR-TEL se réserve le droit de mentionner le nom du Client, sa raison sociale, son logo, ainsi que la nature générale des prestations fournies, à titre de référence commerciale.

Cette mention pourra apparaître sur les supports de communication internes ou externes de SR-TEL, notamment dans les brochures, présentations commerciales, documents de réponse à appel d'offres, études de cas, ou encore sur les sites internet opérés par SR-TEL ou ses partenaires commerciaux. En aucun cas ces références n'impliquent l'exposition d'informations confidentielles ou contractuelles non publiques.

L'autorisation donnée est gratuite, valable pour toute la durée de la relation contractuelle et révoquable à tout moment par le Client. Toutefois, ladite révocation ne pourra porter que sur les futures diffusions, et non sur les supports déjà édités ou publiés.

ARTICLE 16 : FORCE MAJEURE

SR-TEL ne saurait être tenue responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations contractuelles dans le cas où cette inexécution résulterait d'un événement de force majeure, tel que défini par la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les tempêtes, les épidémies, les tremblements de terre, les grèves internes ou externes, les conflits sociaux, les guerres, les actes de terrorisme, les blocages des réseaux de communication ou de transport, les actes de sabotage, les coupures de courant ou pannes affectant les réseaux tiers, les injonctions administratives, ou toute autre situation échappant au contrôle raisonnable de SR-TEL.

La survenance d'un tel événement suspend l'exécution des obligations de SR-TEL pendant toute sa durée, sans que cela puisse constituer une cause de résiliation du contrat ou donner lieu à une quelconque indemnité. Toutefois, si la situation de force majeure devait se prolonger au-delà de quarante-cinq (45) jours calendaires consécutifs, SR-TEL pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité. En revanche, si la résiliation est à l'initiative du Client, celui-ci restera redevable de l'intégralité des mensualités restant dues jusqu'au terme de la période contractuelle initialement souscrite, par lettre recommandée avec accusé de réception et avec un préavis de huit (8) jours.

Il est entendu que le Client ne pourra invoquer la force majeure pour échapper à ses obligations de paiement, sauf si l'événement rend strictement impossible le règlement par voie bancaire pendant une durée supérieure à trente (30) jours.

ARTICLE 17 : STIPULATIONS DIVERSES – SÉCURITÉ CONTRACTUELLE

Aucune modification, renonciation ou ajout aux présentes Conditions Générales de Vente ne sera opposable à SR-TEL sans son accord exprès, préalable et écrit. Toute clause complémentaire ou dérogatoire figurant dans un bon de commande, une correspondance ou un document unilatéral du Client est réputée non écrite, sauf acceptation écrite par SR-TEL.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes venait à être déclarée nulle, réputée non écrite ou inapplicable pour quelque cause que ce soit, elle serait alors réputée dissociable des autres clauses, et n'affecterait en rien la validité ni l'opposabilité des autres stipulations contractuelles, qui continueraient à produire pleinement effet.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause, ni comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement dudit manquement.

Les relations contractuelles entre SR-TEL et le Client ne peuvent en aucun cas être interprétées comme créant un lien de subordination, une société commune, un mandat ou une quelconque solidarité entre les parties. Chacune agit en son nom propre, pour son propre compte, et de manière juridiquement indépendante.

ARTICLE 18 : DESCRIPTIF DES ABONNEMENTS ET OFFRES COMMERCIALES

SR-TEL propose plusieurs formules d'abonnements de téléphonie professionnelle, dont les caractéristiques principales sont définies dans le catalogue tarifaire en vigueur ainsi que sur le Bon de Commande signé entre les parties. Ces formules peuvent inclure ou non des volumes de communication vers certaines destinations géographiques ou types de numéros, selon les conditions spécifiques de chaque offre. Chaque abonnement est identifié par son intitulé commercial et se caractérise notamment par :

- La nature des communications incluses (vers fixes, mobiles, France ou international),
- Le nombre de lignes, SDA ou canaux associés,
- Le volume mensuel ou l'illimitation sous conditions,
- Les plages horaires d'utilisation si applicables,
- Les options supplémentaires activables sur demande (voicemail, renvoi, conférence, etc.).

Les forfaits dits « illimités » sont soumis aux mêmes restrictions d'usage raisonnable que celles stipulées à l'article 6. Les appels vers les numéros spéciaux, surtaxés, courts, les passerelles vocales, et les destinations non incluses dans la zone contractuelle sont systématiquement exclus.

La souscription d'un abonnement engage le Client sur la durée prévue au contrat et impose le respect des conditions associées à l'offre choisie. Toute évolution ou migration vers une offre supérieure ou inférieure devra faire l'objet d'une demande écrite préalable et pourra entraîner des frais d'ajustement ou de reconfiguration.

Paraphes

ARTICLE 19 : ZONES D'APPEL ET DESTINATIONS COUVERTES PAR LES OFFRES

Les offres commerciales de SR-TEL peuvent inclure, en fonction du type de forfait souscrit, des communications vers certaines zones géographiques ou catégories de numéros définies à l'avance. Ces zones sont regroupées sous des dénominations contractuelles telles que « France », « Europe », « International », ou toute autre appellation spécifique précisée dans le Bon de Commande ou le catalogue tarifaire.

Chaque zone d'appel incluse dans une offre donne droit à des communications à destination des lignes fixes et/ou mobiles situées dans les pays listés, à l'exclusion des numéros spéciaux, courts, surtaxés, de service, satellites, ou de toute autre catégorie de numéros non géographiques. La liste exacte des pays et types de numéros couverts est mise à disposition du Client sur simple demande ou accessible dans la documentation commerciale en vigueur.

SR-TEL se réserve le droit de modifier, actualiser ou supprimer à tout moment une zone d'appel ou un pays inclus dans une zone, sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours calendaires notifié par courrier électronique ou via l'espace client. Ces modifications ne pourront en aucun cas ouvrir droit à une quelconque indemnisation, à moins qu'elles ne réduisent de manière substantielle l'étendue du service souscrit, auquel cas le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour demander la résiliation de son contrat, avec un préavis de trois (3) mois, sans application de pénalité.

Les zones d'appel sont constituées de la manière suivante :

- Zone France : ensemble des numéros géographiques et mobiles en métropole,
- Zone Europe : pays membres de l'Union Européenne et pays associés figurant dans la liste tarifaire en vigueur,
- Zone International Plus : pays hors Europe intégrés dans certaines offres étendues,
- Zone Spéciale : numéros non standards, courts, surtaxés ou à tarification spéciale (non inclus).

ARTICLE 20 : SERVICE DE RENVOI – COMPTE DE RENVOI

SR-TEL propose au Client un service de « compte de renvoi » permettant d'assurer la redirection des appels entrants depuis un numéro porté ou attribué par SR-TEL vers un autre numéro désigné par le Client (fixe ou mobile). Ce service est mis en œuvre dans le cadre d'une configuration technique validée en amont et est soumis à des conditions spécifiques liées au volume d'appels, à la destination de renvoi, ainsi qu'à la technologie employée.

Les frais afférents à ce service sont calculés en fonction de la durée totale mensuelle des appels renvoyés et de la destination de renvoi. Ces tarifs sont précisés dans le Bon de Commande, ou sur demande du Client, et peuvent évoluer avec un préavis de quinze (15) jours. La résiliation de ce service à l'initiative du Client doit être notifiée avec un préavis d'un (1) mois par écrit.

ARTICLE 21 : PORTABILITÉ DES NUMÉROS

SR-TEL propose un service de portabilité permettant au Client de conserver ses numéros géographiques ou non-géographiques existants lors du basculement vers les services SR-TEL. Pour ce faire, le Client doit fournir un mandat de portabilité signé, accompagné des pièces justificatives nécessaires à l'identification de ses lignes actuelles.

La demande de portabilité est transmise à l'opérateur cédant selon le processus défini par les régulateurs. La réussite de cette opération dépend exclusivement de la conformité des données fournies par le Client. En cas de rejet ou de blocage lié à une erreur, une incohérence ou un défaut de validation, la responsabilité de SR-TEL ne pourra en aucun cas être engagée.

Les délais de traitement sont indicatifs et soumis aux contraintes des différents opérateurs tiers impliqués dans la chaîne de transfert. SR-TEL mettra tout en œuvre pour respecter les souhaits du Client dans la limite de ces contraintes, sans que cela ne puisse constituer une obligation de résultat.

La portabilité n'entraîne pas automatiquement la résiliation des services souscrits par ailleurs auprès de l'opérateur cédant, lesquels restent à la charge du Client. Il lui revient donc de procéder à ces démarches administratives si nécessaire.

ARTICLE 22 : CESSIION DU CONTRAT – CHANGEMENT DE TITULAIRE

Le contrat conclu entre SR-TEL et le Client est personnel et ne peut être cédé, transféré ou mis à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, total ou partiel, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SR-TEL. Toute demande de changement de titulaire, dans le cadre d'une transmission, fusion, vente, donation, ou tout autre événement équivalent, devra faire l'objet d'une validation préalable par SR-TEL et donner lieu à la signature d'un avenant de cession.

La cession sera effective uniquement après remise d'un dossier complet comprenant l'accord écrit du cédant, l'acceptation formelle du repreneur, ainsi que tous les justificatifs administratifs et bancaires requis. SR-TEL se réserve le droit de refuser une cession en l'absence de conformité aux procédures, ou si le repreneur ne présente pas les garanties techniques, financières ou administratives nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Une indemnité forfaitaire de gestion de dossier, selon le tarif en vigueur au jour de la demande, sera facturée au cédant, quel que soit le motif de la cession. En cas de refus de cession par l'une ou l'autre des parties ou par SR-TEL, le contrat initial reste intégralement applicable au Client initial.

En cas de transfert effectif, le cédant demeure solidairement responsable avec le repreneur de l'exécution intégrale des obligations contractuelles jusqu'à la date de prise d'effet de la cession. Toute inexécution, dette ou litige antérieur à cette date reste de la responsabilité du cédant.

ARTICLE 23 : INDEMNISATION LIBÉRATOIRE – GARANTIE CONTRACTUELLE EN CAS DE DÉPASSEMENT GTR

Lorsque le Client a souscrit une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) dans le cadre de son abonnement, il peut, en cas de dépassement avéré du délai contractuel, prétendre à une indemnisation libératoire sous forme d'avoir.

Le montant de cette indemnisation est calculé au prorata du dépassement, sur la base du montant mensuel hors taxes de l'abonnement affecté, en tenant compte des plages horaires ouvrées contractuellement couvertes. Ce montant est plafonné à 50 % de la mensualité concernée, sauf stipulation plus favorable dans l'offre souscrite.

Cette indemnisation forfaitaire couvre l'intégralité du préjudice subi, à l'exclusion expresse de toute autre demande indemnitaire ou recours à quelque titre que ce soit. Le Client reconnaît expressément qu'en dehors des cas limitativement prévus de dépassement de GTR, aucun arrêt de service, interruption, dysfonctionnement ou suspension, quelle qu'en soit la cause, ne saurait ouvrir droit à indemnisation, compensation ou remboursement, sauf faute lourde établie de SR-TEL et décision de justice définitive contraignante. Le Client renonce expressément à toute action judiciaire ou amiable complémentaire pour ce motif dès lors que l'indemnisation lui est versée ou déduite.

Aucune indemnisation ne pourra être due en cas de non-respect du processus de déclaration d'incident, ou si le défaut de rétablissement est lié à l'un des cas d'exclusion précisés à l'article 9 (force majeure, défaut de coopération, faute du Client, panne externe ou réseau tiers).

ARTICLE 24 : NON-RESTITUTION DE MATÉRIEL – DÉPLACEMENTS – INTERVENTIONS À TORT

En cas de non-restitution du matériel mis à disposition par SR-TEL à l'échéance du contrat, ou dans le délai de restitution prévu à l'article 8, le Client sera redevable du coût de remplacement du matériel au tarif en vigueur à la date de la résiliation, majoré des frais administratifs éventuels de relance, sans préjudice des poursuites que SR-TEL pourrait engager pour obtenir restitution.

Si, en raison de la carence du Client, SR-TEL est contrainte de se déplacer pour procéder à l'enlèvement du matériel, ce déplacement sera facturé au tarif en vigueur applicable aux interventions en urgence, tel que mentionné dans le catalogue tarifaire de SR-TEL. Ce déplacement ne suspend pas les obligations de paiement du Client.

Par ailleurs, toute intervention technique (à distance ou sur site) sollicitée par le Client et dont le diagnostic démontre qu'aucune défaillance imputable à SR-TEL n'était en cause (mauvaise configuration interne, coupure électrique, équipement tiers, etc.), donnera lieu à une facturation forfaitaire, selon le barème en vigueur pour « intervention à tort ».

Ces frais sont pleinement exigibles, y compris si l'intervention est réalisée partiellement ou si le déplacement est rendu impossible en raison de l'inaccessibilité du site ou de l'absence de contact sur place à l'heure du rendez-vous.

ARTICLE 25 : MODIFICATION DES CONDITIONS – NOTIFICATIONS – MISE À JOUR CONTRACTUELLE

SR-TEL se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, ses conditions tarifaires, les descriptions de service ou la politique de fonctionnement des services fournis. Ces modifications s'appliqueront de plein droit aux contrats en cours, sous réserve d'un préavis d'au moins quinze (15) jours calendaires notifié au Client par tout moyen écrit, notamment par courrier électronique ou par publication dans l'espace client dédié.

En cas de modification substantielle affectant de manière défavorable le périmètre du service souscrit, le Client pourra notifier à SR-TEL son refus des nouvelles conditions dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la notification. Ce refus devra être adressé par lettre recommandée avec accusé de réception et entraînera la résiliation du contrat à l'échéance contractuelle suivante, dans le respect du préavis prévu à l'article 8. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions.

Toute correspondance officielle ou notification prévue au titre des présentes CGV devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de SR-TEL. Pour les notifications électroniques, l'adresse communiquée par le Client au moment de la souscription ou ultérieurement, via l'espace client, fera foi.

ARTICLE 26 : DROIT DE CONTRÔLE ET AUDIT

SR-TEL se réserve le droit de procéder à tout contrôle ou vérification utile concernant l'utilisation des services fournis, notamment dans le cadre des forfaits à usage illimité ou en cas de suspicion d'usage frauduleux, abusif ou non conforme aux présentes CGV. Ce contrôle pourra être exercé à tout moment, sans préavis, à distance ou sur la base des données techniques disponibles (journaux d'appels, statistiques, logs d'utilisation).

Le Client s'engage à coopérer de bonne foi à toute demande d'information ou de justification formulée dans ce cadre. Le refus de collaborer ou la dissimulation d'éléments pouvant compromettre l'examen donnera lieu à la suspension immédiate des services concernés, sans préjudice des droits de SR-TEL à engager des poursuites ou à résilier le contrat de plein droit.

Paraphes

ARTICLE 27 : SOUS-TRAITANCE ET PARTENARIATS

SR-TEL est libre de confier, sans autorisation préalable du Client, tout ou partie de l'exécution de ses prestations à des sous-traitants, prestataires ou partenaires techniques dûment habilités. Cette faculté n'altère en rien les obligations contractuelles de SR-TEL envers le Client, lequel demeure le seul interlocuteur contractuel pour l'ensemble des prestations souscrites.

Les sous-traitants sélectionnés par SR-TEL sont tenus de respecter des standards de confidentialité, de sécurité et de conformité équivalents à ceux imposés par les présentes CGV.

ARTICLE 28 : CONTINUITÉ CONTRACTUELLE – SUCCESSION – TRANSMISSION UNIVERSELLE

Les obligations nées du contrat lient les parties ainsi que leurs ayants droit, repreneurs, successeurs ou cessionnaires autorisés. Toute opération affectant l'identité juridique du Client (fusion, scission, changement de contrôle, liquidation, cession de fonds, etc.) n'aura aucun effet sur la validité du contrat, qui continuera de s'appliquer dans les mêmes conditions à l'entité bénéficiaire, sauf clause expresse contraire acceptée par SR-TEL.

De même, toute transformation ou restructuration de SR-TEL ne pourra être invoquée par le Client comme cause de résiliation anticipée ou de renégociation contractuelle.

ARTICLE 29 : CONVENTION DE PREUVE – VALIDITÉ DES DONNÉES ÉLECTRONIQUES

Le Client reconnaît la valeur probante des données techniques, électroniques et informatiques issues des systèmes de SR-TEL ou de ses prestataires, et accepte que ces données (logs d'appels, journaux, tickets, relevés, horodatages, etc.) constituent des éléments de preuve admissibles, fiables et opposables dans le cadre de tout contentieux ou réclamation contractuelle.

Cette clause s'applique même en l'absence de signature manuscrite ou de support papier, y compris pour les éléments échangés par voie électronique (mails, PDF, extraits de base de données, relevés de trafic).

ARTICLE 30 : LANGUE DU CONTRAT – VERSION DE RÉFÉRENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française, qui constitue la seule langue de référence en cas de traduction, interprétation ou litige. Toute version traduite ou fournie dans une autre langue est réputée uniquement informative.

En cas de contradiction entre la version française et une version étrangère, la version française prévaudra dans toutes ses stipulations.

CLAUSE FINALE DE VALIDATION CONTRACTUELLE

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent l'unique référence contractuelle applicable aux services de téléphonie fournis par SR-TEL. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance dans leur intégralité, les avoir comprises et les accepter sans réserve. Elles lui sont opposables dès la signature du Bon de Commande ou dès l'utilisation effective des services, même en l'absence de signature manuscrite, conformément aux usages

Date :

Cachet et signature

Précédés de la mention « Lu et approuvé »