

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – OPERATEUR SERVICES TÉLÉCOM – ACTUELBURO (REVENDEUR)

Accès Internet • Téléphonie fixe, VoIP et mobile • Communications Unifiées / Softphone • Services opérés par des partenaires

Version : 23 février 2026

1. Objet et champ d'application

- Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV") définissent les conditions dans lesquelles ACTUELBURO fournit, en qualité de revendeur/intégrateur, des solutions et services télécoms et connexes (accès Internet, téléphonie, VoIP/Trunk SIP, solutions de communications unifiées/softphone, services associés) au Client professionnel.
- Toute commande implique l'adhésion sans réserve du Client aux CGV, sauf dispositions particulières écrites convenues dans le devis ou conditions particulières.

2. Définitions

- *Actuelburo* - SAS au capital de 250000€, dont le siège est situé au 1, rue d'Ossau – 40180 NARROSSE, identifiée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 307 594 325 à Pau.
- *GTI (Garantie de Temps d'Intervention)* - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident par l'Opérateur.
- *GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)* - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service par l'Opérateur.
- *Revendeur(s)* - revendeurs informatiques, installateurs privés ou intégrateurs qui distribuent des offres de services Télécoms & Cloud complémentaires de leurs prestations habituelles (Revente de matériel, installation, maintenance, etc.).
- *Portabilité d'un numéro (fixe ou mobile)* – permet au Client de conserver un numéro de téléphone fixe national ou mobile en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si le numéro à porter est un numéro actif dont est titulaire le Client.
- *SIP* - Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.
- *Trunk SIP* – est une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.
- *VoIP (Voix sur IP)* - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet permettant de tenir une

conversation téléphonique via Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

3. Rôle d'Actuelburo – Statut de revendeur

- Actuelburo agit comme revendeur et interlocuteur commercial/administratif du Client, et n'agit pas en qualité d'opérateur de communications électroniques au sens réglementaire pour les services fournis par des opérateurs/éditeurs tiers.
- Les services de connectivité et/ou de téléphonie sont délivrés, tout ou partie, par un ou plusieurs opérateurs/éditeurs partenaires ("Opérateur"). Les niveaux de service (SLA), caractéristiques techniques, conditions d'éligibilité et limitations sont ceux de l'Opérateur.

4. Documents contractuels – Hiérarchie

- L'ensemble contractuel est composé (par ordre de priorité décroissant) : (i) le devis/bon de commande et ses conditions particulières ainsi que (ii) les présentes CGV.

5. Commande – Dossier – Vérifications

- La commande est ferme dès signature du devis/bon de commande ou validation électronique.
- Le Client garantit l'exactitude des informations transmises (SIRET, adresse de site, coordonnées techniques, RIB, pièces justificatives). Toute erreur/omission peut entraîner refus, retard, frais supplémentaires ou annulation, imputables au Client.
- Actuelburo peut refuser une commande pour motif légitime (incompatibilité technique, indisponibilité opérateur, risque de fraude, impayés, informations insuffisantes).

6. Garanties légales et commerciales

- Les services fournis par Actuelburo bénéficient des garanties légales de conformité (art. L216-2 du Code de la consommation) et des vices cachés (art. 1641 du Code civil). Ces garanties s'appliquent indépendamment des garanties commerciales (GTR/GTI) stipulées au devis ou par l'opérateur partenaire.

En cas de non-conformité avérée, le Client dispose d'un délai de 2 semaines à compter de la mise en service pour signaler le défaut à Actuelburo, par écrit et avec justificatifs. Actuelburo s'engage à transmettre la réclamation à l'opérateur concerné et à faciliter la résolution du litige.

Les garanties légales ne peuvent être exclues ou limitées, sauf accord expresse du Client professionnel relevant du même domaine d'expertise qu'Actuelburo.

7. Prix – Révision – Taxes

- Les prix sont ceux du devis/bon de commande. Sauf mention contraire, ils s'entendent hors taxes.
- Les tarifs d'abonnement et/ou de consommation peuvent évoluer à l'initiative de l'Opérateur/éditeur. Les hausses sont appliquées de façon non rétroactive, à compter de leur entrée en vigueur, et proportionnellement à l'évolution communiquée par l'Opérateur/éditeur.

8. Mise en service – Déploiement – Acceptation

- Les délais de mise en service sont indicatifs (dépendance Opérateur, accès, travaux, portabilité, tiers). Aucun retard ne peut donner lieu à indemnité, sauf stipulation expresse dans le devis.
- Le Client s'engage à fournir à Actuelburo toute information nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et, plus généralement, à collaborer avec Actuelburo et les tiers sous-traitants d'Actuelburo qui l'aident à fournir les Services ou à commercialiser d'autres services auprès du Client.
- La mise en service est réputée effective dès activation par l'Opérateur, ou à la livraison/recette des équipements/prestations selon le cas.
- Les frais de mise en service, d'accès, de portabilité, de déplacement infructueux, ainsi que les frais inhérents à des services en cours de déploiement, restent dus conformément au devis et/ou au tableau des frais en annexe 1 de ces CGV lorsqu'ils ont été engagés.

9. Portabilité des numéros

- En cas de portabilité, le Client maintient la ligne active jusqu'au portage vers Actuelburo.
- La demande de portabilité peut valoir demande de résiliation auprès de l'opérateur donneur pour le(s) numéro(s) porté(s) mais ne saurait se soustraire à une demande de résiliation explicite auprès de l'Opérateur cédant. Le Client demeure seul responsable des frais/engagements restant dus auprès de l'opérateur cédant.
- Actuelburo n'est pas responsable des refus/retards de portabilité imputables à l'opérateur cédant ou à des informations erronées.

10. Équipements – Logiciels – Accès

- Sauf mention contraire, le Client est responsable de son infrastructure interne (LAN, câblage, alimentation, baie, sécurité, terminaux) et de sa compatibilité.
- En cas de prêt à usage, les équipements demeurent la propriété du bailleur (Actuelburo ou l'Opérateur) et doivent être restitués à la fin des services selon les modalités précisées (délais, état, accessoires). Des pénalités de non-restitution peuvent s'appliquer.

11. Support – Maintenance – Périmètre

- Actuelburo assure un support de premier niveau (qualification, ouverture/suivi de ticket, coordination) et, le cas échéant, des prestations d'installation/configuration telles que décrites au devis.
- La résolution des incidents réseau/plateforme opérateur relève de l'Opérateur. Le Client reconnaît que les engagements (SLA/GTR/GTI) sont ceux de l'Opérateur et/ou ceux expressément stipulés dans le devis.
- Toute intervention sur l'ensemble de votre matériel de téléphonie (parefeu, commutation, postes téléphoniques, bornes wifi...), hors contrat de maintenance spécifique, sera soumis à devis.
- Le Client déclare être informé et accepter que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.
- Les services bénéficiant d'une GTR d'office en cas de survenance d'une Anomalie Majeure après installation concernent exclusivement les fibres dédiées type FTTO (Fiber To The Office) ou les fibres mutualisées entre entreprises type FTTE (Fiber To The Enterprise). Cette GTR est de 4h. Le temps de rétablissement est décompté entre l'heure à laquelle une Anomalie Majeure est notifiée par le Client au service Support d'Actuelburo, et l'heure à laquelle Actuelburo notifie au Client le rétablissement du Service concerné bénéficiant de la GTR.
- Tout autre Service qui ne serait pas expressément mentionné dans le cadre spécifique de la GTR ou spécifié explicitement dans le devis signé sera considéré comme non garanti au titre de la GTR.

12. Facturation – Paiement

- Sauf stipulation contraire, les abonnements sont facturés à échoir et les consommations à terme échu.
- La facturation démarre dès activation/mise en service par l'Opérateur. La première facture peut être calculée au prorata temporis.
- Tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure, intérêts de retard et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (40 €), conformément à la réglementation.
- En cas d'incident de paiement (rejet, retard, impayé), Actuelburo pourra suspendre tout ou partie des services après notification, conformément aux conditions opérateur.

13. Durée – Engagement – Renouvellement

- La durée d'engagement de l'Abonnement est celle indiquée au devis signé.
- À l'issue de la période d'engagement, les souscriptions se renouvellent tacitement pour une nouvelle période de douze (12) mois, sauf dénonciation dans les conditions de l'article « Résiliation ».

14. Suspension

- Actuelburo peut suspendre immédiatement tout ou partie des Services, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit, en cas de : non-paiement, manquement contractuel, absence d'usage pendant deux mois, utilisation illicite ou non

conforme, consommation anormalement élevée non signalée, non-fourniture d'une garantie, intervention non autorisée sur un Terminal, opérations de maintenance, fraude ou informations inexactes, Force Majeure ou utilisation abusive des Services. La suspension peut également s'étendre aux Services liés au Service Suspendu. La période de suspension n'exonère pas l'Abonné du paiement des sommes dues pendant la période concernée.

15. Résiliation

- Toute résiliation par le Client doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).
- Sauf stipulation particulière, le Client peut résilier à l'échéance de la période contractuelle en cours, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois avant ladite échéance.
- Toute résiliation anticipée pendant une période d'engagement rend immédiatement exigibles les sommes restant dues au titre des abonnements, options, redevances et/ou minimums de consommation jusqu'au terme, selon le devis et/ou les conditions opérateur.
- La résiliation peut être subordonnée à la restitution préalable des équipements prêtés. Le service pourra être clôturé dans un délai technique raisonnable après réception des éléments requis.

16. Obligations du Client – Bon usage

- Le Client s'engage à utiliser les services conformément aux lois et règlements (notamment communications électroniques, propriété intellectuelle, lutte contre la fraude) et aux chartes d'usage de l'Opérateur.
- Le Client assure la sécurité de ses installations et identifiants et supporte les conséquences des usages frauduleux provenant de son système, sauf preuve d'une défaillance imputable à Actuelburo.
- **Indemnisation en cas de non-respect des GTR/GTI** : en cas de non-respect des Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) ou d'Intervention (GTI) par l'opérateur partenaire, Actuelburo informera le Client dans les 48h et lui proposera, selon la gravité et la durée de l'incident :
 - un crédit sur la facture suivante, calculé au prorata du temps d'indisponibilité ;
 - en cas de défaillance répétée (3 incidents en 6 mois), la résiliation sans frais du service concerné.
- Ces dispositions n'excluent pas le droit du Client à demander réparation des préjudices subis, dans la limite des plafonds prévus ci-dessous

17. Responsabilité – Limitation

- Actuelburo est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée au titre d'indisponibilités imputables à l'Opérateur, aux réseaux tiers, au Client, à un cas de force majeure ou à des travaux programmés.
- En tout état de cause, la responsabilité d'Actuelburo est limitée aux dommages directs, dans la limite du montant effectivement payé par le Client au titre des services en cause sur les douze (12) derniers mois, sauf faute lourde ou disposition d'ordre public contraire.

- Aucune partie ne sera responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice d'image, etc.).

18. Force Majeure

- Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement si elle prouve que cette inexécution est due à un événement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.
- Est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible l'exécution du contrat, incluant notamment : intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, inondations, incendies, foudre, virus informatiques, perturbations électriques ou électromagnétiques, grèves ou conflits de travail (y compris chez les prestataires, opérateurs ou fournisseurs), émeutes, actes de piraterie, terrorisme, sabotage, attentats, défaillances ou interruptions de réseaux imputables à un opérateur ou à un cocontractant, restrictions légales ou réglementaires affectant les télécommunications, ainsi que tout événement reconnu comme force majeure par la jurisprudence en vigueur.
- Les parties conviennent toutefois qu'aucun événement de Force Majeure ne dispensera le Client d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues à Actuelburo en vertu du Contrat d'Abonnement.
- Actuelburo peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un événement de Force Majeure tel que défini au présent article. Si l'événement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.
- Les obligations de paiement des sommes dues restent toutefois applicables.

19. Données personnelles (RGPD)

- Chacune des parties s'engage à respecter la réglementation applicable (RGPD et loi Informatique et Libertés).

Actuelburo traite des données personnelles aux fins de la gestion contractuelle, la facturation, le support client, la portabilité des numéros, et l'amélioration des services dans le cadre de l'exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD).

Concernant les données traitées durant l'exécution du contrat (paramétrages, fichiers logs, ...), le client est responsable du traitement, Actuelburo et les éventuels fournisseurs sont sous-traitants (Art 28 du RGPD).

Pour toute question : dpo@actuelburo.fr

20. Confidentialité

- Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques échangées dans le cadre du contrat et à ne les utiliser qu'aux fins d'exécution des services.

21. Cession – Sous-traitance

- Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit préalable. Actuelburo peut sous-traiter tout ou partie des prestations et/ou céder le contrat à un tiers sous réserve d'en informer le Client.

22. Droit applicable – Litiges – Clause de révision

- Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et à défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Pau.
- En cas de litige persistant après réclamation écrite, le Client peut saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques (www.mediation-telecom.org) dans un délai d'1 an à compter de sa réclamation initiale. La médiation est obligatoire avant toute action en justice.
- Actuelburo se réserve le droit de modifier les présentes CGV pour se conformer à une évolution légale ou réglementaire, ou pour adapter ses services. Toute modification sera notifiée au Client par email ou via l'espace client, au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Client peut résilier le contrat sans frais dans les 15 jours suivant la notification.

Annexe 2 ajouter les SLA :

Approbation des CGV

Annexe 1 : Frais inhérents aux services en cours de déploiement

Services	FMS
FRAIS ANNEXES LIES A LA PORTABILITE	
Frais de rejet ou d'annulation de fiabilisation ¹	30 €
Demande de portabilité Partielle Complexe ²	220 €
Retour arrière ³	200 €
FRAIS ANNEXES GENERAUX LIES AUX LIENS INTERNET	
Upgrade / Downgrade	sur étude ⁴
Déménagement	sur étude ⁴
Commande non conforme ⁵	100 €
Déplacement à tort / Refus d'intervention ⁶ / Annulation de commande	300 €
Déplacement d'un technicien pour opération simple	350 €
Déplacement d'un technicien pour opération spécifique	sur devis
Déplacement de PTO standard ⁷	300 €
Déplacement de PTO complexe ⁷	sur devis
Frais de non-restitution de l'ONT en cas de résiliation ou changement d'opérateur	100 €
Desserte étendue forfaitaire ⁸	250 €
Frais d'annulation de commande spécifiquement pour les FTTE / FTTO en cours de commande	sur étude ⁹

¹ Les rejets sont facturés lorsque les informations données par l'Abonné sont incorrectes ou incomplètes

² Une portabilité partielle complexe consiste à porter uniquement la tête de ligne ou la tête de ligne et une partie des SDA. Ce coût sera appliqué dans le cadre d'un projet de portabilité partielle complexe (max 30 numéros) en plus des frais de portabilité de chaque numéro.

³ Le retour arrière consiste à annuler la portabilité d'un ou des numéro(s) dans les 48h précédents la date de portabilité. Le report de date n'est plus possible dans ces 48h.

⁴ L'Abonné doit vérifier la faisabilité technique auprès d'Actuelburo. Le montant de l'upgrade et/ou déménagement n'est défini qu'après étude. Tout upgrade et/ou déménagement conduit au réengagement de l'accès internet concerné pour une durée égale à la période d'engagement initiale.

⁵ Une commande est considérée comme "non conforme" lorsque les informations données par l'Abonné sont erronées : contact, adresse, numéro de support, etc.

⁶ Correspond au déplacement sur site d'un technicien n'ayant pas pu accéder au site de l'Abonné ou n'ayant pas pu terminer l'installation pour un défaut dû à l'Abonné.

⁷ Prestation disponible uniquement à la même adresse. Les déplacements de PTO complexes correspondent par exemple à un changement d'étage.

⁸ Si nécessaire au raccordement de ses locaux, l'Abonné accepte la réalisation d'une prestation de desserte étendue facturée au tarif forfaitaire précisé ci-dessus. Cette prestation de desserte étendue s'applique pour les dessertes de plus de 30 mètres jusqu'à 220 mètres avec un maximum de 30 mètres à l'intérieur des locaux de l'Abonné ou pour les dessertes nécessitant des percements de plus de 10 cm. Un devis spécifique pourra être proposé pour les dessertes de plus de 220 mètres ou nécessitant un travail à une hauteur de plus de 3 mètres.

⁹ Frais d'annulation soumis à étude par l'opérateur