

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – SERVICES TÉLÉCOMS & INTERNET

(Version destinée à publication sur le site www.timax-sig.fr et applicable aux clients professionnels)

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente Télécoms (ci-après « CGV Télécoms ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société **TIMAX**, SARL immatriculée au RCS de Rouen, fournit à ses clients professionnels des services de **téléphonie fixe, téléphonie mobile, téléphonie sur IP (VoIP / Trunk SIP) et d'accès à Internet (fibre optique, xDSL, liens data)**.

Les présentes CGV Télécoms sont accessibles à tout moment sur le site internet de TIMAX et complètent : - les Conditions Générales de Vente TIMAX, - les contrats, devis ou bons de souscription signés par le Client, - les conditions des opérateurs tiers applicables au service.

ARTICLE 2 – STATUT ET RÔLE DE TIMAX

TIMAX agit exclusivement en qualité de **revendeur, distributeur ou intermédiaire commercial** de services de communications électroniques fournis par des **opérateurs de télécommunications tiers**.

À ce titre, TIMAX : - n'est pas opérateur de télécommunications au sens du Code des postes et des communications électroniques, - n'exploite pas les infrastructures de réseaux, - ne maîtrise ni la couverture, ni les délais, ni la qualité intrinsèque des réseaux opérateurs.

Les services fournis au Client sont par nature **dépendants des opérateurs tiers sous-jacents**.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

La relation contractuelle entre TIMAX et le Client est régie, par ordre de priorité décroissant, par : 1. le contrat, devis ou bon de souscription signé par le Client, 2. les



présentes CGV Télécoms, 3. les Conditions Générales de Vente TIMAX, 4. les Conditions Générales et Conditions d'Utilisation des opérateurs tiers.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaudra.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES SERVICES

4.1 Accès Internet (Fibre, xDSL, liens data)

Les services d'accès à Internet permettent au Client de bénéficier d'une connexion réseau professionnelle, sous réserve : - d'éligibilité technique, - de disponibilité de l'infrastructure opérateur, - de validation par l'opérateur tiers concerné.

Les débits annoncés sont **indicatifs**, non garantis, et peuvent varier selon les contraintes techniques, géographiques, d'infrastructure et d'usage.

4.2 Téléphonie fixe et téléphonie sur IP (VoIP / Trunk SIP)

Les services de téléphonie permettent notamment : - l'émission et la réception d'appels, - l'attribution ou la portabilité de numéros, - l'utilisation de services complémentaires (messagerie, renvois, groupes d'appels).

Les numéros de téléphone restent la propriété des opérateurs attributaires. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les numéros attribués ou portés.

4.3 Téléphonie mobile

Les services de téléphonie mobile sont fournis via des **opérateurs de réseau hôte**.

La couverture réseau, la qualité de service et les débits dépendent exclusivement du réseau utilisé. TIMAX ne garantit aucune couverture minimale sur un site donné.

ARTICLE 5 – MISE EN SERVICE

Les délais de mise en service sont communiqués à titre **indicatif**.

Tout retard lié notamment à l'opérateur, à l'éligibilité technique, à un tiers ou au Client ne saurait engager la responsabilité de TIMAX.



Le service est réputé accepté par le Client à compter de sa première utilisation ou, à défaut, en l'absence de contestation écrite dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés** suivant la notification de mise en service.

ARTICLE 6 – PORTABILITÉ DES NUMÉROS

La portabilité des numéros est réalisée sous réserve de faisabilité technique et de validation par l'opérateur donneur.

TIMAX ne saurait être tenue responsable d'un refus, d'un retard ou d'une interruption temporaire de service liée aux opérations de portabilité.

Le Client demeure seul responsable de ses engagements contractuels auprès de son ancien opérateur, notamment financiers.

ARTICLE 7 – UTILISATION DES SERVICES

Le Client s'engage à utiliser les services conformément à la réglementation en vigueur et à ne pas détourner les services de leur usage normal.

Tout usage abusif ou non conforme (revente, routage massif, automatisation excessive, usage frauduleux) pourra entraîner une facturation hors forfait, une suspension ou une résiliation du service.

ARTICLE 8 – APPELS D'URGENCE

Le Client est expressément informé que les services de téléphonie sur IP et d'accès à Internet : - dépendent de l'électricité et des réseaux tiers, - ne garantissent pas l'acheminement des appels d'urgence.

Il appartient au Client de mettre en place des solutions de communication de secours.

ARTICLE 9 – MAINTENANCE ET INTERRUPTIONS

Des interruptions de service peuvent survenir notamment en raison d'opérations de maintenance, d'incidents réseau, d'événements extérieurs ou de force majeure.

Aucune garantie de continuité de service n'est accordée par TIMAX. Les éventuels engagements de qualité applicables sont ceux des opérateurs tiers, dans les limites qu'ils définissent.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

TIMAX est tenue à une **obligation de moyens**.

Sa responsabilité est strictement limitée aux dommages directs prouvés et plafonnée au montant hors taxes payé par le Client au titre du service concerné au cours des **douze (12) derniers mois**.

Sont exclus tous dommages indirects, notamment pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données ou atteinte à l'image.

ARTICLE 11 – RÉSILIATION

Les conditions de résiliation sont précisées dans le contrat, le devis ou le bon de souscription signé par le Client.

Les frais et pénalités imposés par les opérateurs tiers restent intégralement à la charge du Client, y compris en cas de résiliation anticipée.

ARTICLE 12 – CONDITIONS DES OPÉRATEURS TIERS

Le Client reconnaît que les services télécoms sont fournis par des opérateurs tiers et accepte que leurs Conditions Générales et Conditions d'Utilisation soient applicables aux services souscrits.

Ces conditions sont accessibles sur simple demande ou sur les sites des opérateurs concernés.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Les présentes CGV Télécoms sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence exclusive du **Tribunal de commerce de Rouen**.

Mise à jour : Janvier 2026