

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre SR-TEL (ci-après « SR-TEL ») et ses clients professionnels (ci-après « le Client ») concernant la fourniture de services d'hébergement web, messagerie électronique, gestion de noms de domaine, services Cloud (notamment fourniture d'espaces OneDrive et licences Microsoft Office) ainsi que des services de sauvegarde de données associés.

Dans le cadre de cette activité, SR-TEL agit en qualité de revendeur et intégrateur de services, sans être lui-même hébergeur. Les services proposés par SR-TEL reposent exclusivement sur des infrastructures et solutions tierces, fournies par des prestataires spécialisés (tels que, notamment, OVH, Scaleway, Microsoft ou autres).

SR-TEL intervient en apportant une valeur ajoutée substantielle, en prenant en charge l'ensemble des opérations techniques, administratives et fonctionnelles nécessaires à la mise en œuvre, la gestion, le suivi et le support des services pour le compte du Client.

Cette organisation permet au Client de bénéficier d'une solution complète, clé en main, avec un interlocuteur unique garant de la coordination et du bon fonctionnement des services.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SR-TEL met à disposition ces services, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties.

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITIONS

1.1. SR-TEL : désigne la société fournissant les services dans le cadre des présentes CGV, agissant en qualité de revendeur et intégrateur, sans être lui-même hébergeur des infrastructures techniques.

1.2. Client : désigne la personne morale ou physique, professionnel, ayant souscrit aux services proposés par SR-TEL.

1.3. Services : désignent l'ensemble des prestations proposées par SR-TEL, notamment la fourniture d'hébergement web, de messagerie électronique, de gestion de noms de domaine, de services Cloud (dont notamment OneDrive, licences Microsoft Office) ainsi que les solutions de sauvegarde associées.

1.4. Prestataires tiers : désignent les fournisseurs d'infrastructures et services techniques sur lesquels SR-TEL s'appuie pour délivrer les services au Client (exemples : OVH, Scaleway, Microsoft, etc.).

1.5. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les commandes passées par le Client auprès de SR-TEL pour la fourniture des services, à l'exclusion de tout autre document, sauf dérogation expresse et écrite.

## ARTICLE 2 – ENGAGEMENTS DE SR-TEL

### 2.1. Fourniture et continuité des services

SR-TEL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables et adaptés pour assurer la mise à disposition des services dans les meilleures conditions possibles. Cette fourniture inclut la gestion technique, la configuration, la mise en service ainsi que le suivi opérationnel des services souscrits par le Client.

SR-TEL veille à la bonne coordination avec ses prestataires tiers afin d'assurer une continuité de service conforme aux standards professionnels.

### 2.2. Gestion administrative et opérationnelle

SR-TEL prend en charge pour le Client l'intégralité des démarches administratives et opérationnelles liées à la fourniture des services, notamment :

- L'enregistrement, la gestion et le renouvellement des noms de domaine.
- La gestion des espaces d'hébergement web et des comptes de messagerie.
- La fourniture et la gestion des licences Cloud (telles que Microsoft Office) et des espaces OneDrive.
- La mise en œuvre de solutions de sauvegarde de données, incluant la synchronisation avec un NAS local et la réalisation de sauvegardes journalières sur un autre NAS distant pour garantir la redondance.

### 2.3. Support et assistance technique

SR-TEL assure un support technique accessible au Client pendant les horaires définis au contrat ou devis. Ce support comprend la prise en charge des incidents, des demandes d'informations et des opérations de maintenance nécessaires à la bonne exécution des services.

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et à coopérer raisonnablement pour faciliter le traitement des demandes.

### 2.4. Sécurité et confidentialité des données

SR-TEL met en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles conformes aux bonnes pratiques du secteur pour assurer la sécurité, la confidentialité et la protection des données hébergées et sauvegardées.

Ces mesures comprennent notamment :

- La sécurisation des accès et des transmissions.
- La gestion des droits d'accès.
- La sauvegarde régulière des données selon les modalités définies.
- La limitation des accès aux seules personnes habilitées.

### 2.5. Limites des garanties et des engagements

Le Client reconnaît que malgré les efforts et les moyens mis en œuvre par SR-TEL, certains éléments restent hors de son contrôle, notamment :

- La dépendance aux infrastructures des prestataires tiers, qui peuvent occasionner des interruptions ou dégradations du service indépendantes de la volonté de SR-TEL.

- L'impossibilité d'assurer une sécurité absolue des données, y compris en cas de cyberattaques, défaillance technique ou erreur humaine.
- L'absence de garantie contractuelle de disponibilité (SLA) sauf mention contraire explicite dans le contrat.

En conséquence, SR-TEL ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects, pertes d'exploitation, pertes de données ou autres conséquences résultant d'une interruption, d'un dysfonctionnement ou d'une faille de sécurité affectant les services.

### 2.6. Choix des prestataires tiers

Le choix des prestataires, des infrastructures d'hébergement et des services Cloud utilisés pour fournir les services au Client est réalisé à la seule discrétion de SR-TEL.

SR-TEL n'a pas d'obligation de communiquer au Client l'identité de ces prestataires, ni de justifier ses choix, sauf accord spécifique contraire.

Le Client reconnaît que, conformément à l'article 10 des présentes CGV, SR-TEL ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une quelconque perte ni être tenue au paiement de dommages-intérêts ou dédommagements.

## ARTICLE 3 – RESPONSABILITES

### 3.1. Responsabilité de SR-TEL

SR-TEL exerce son activité avec diligence et met en œuvre les moyens adaptés pour assurer la fourniture des services. Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée, directe et exclusive, dans l'exécution de ses obligations.

### 3.2. Limitation de responsabilité

En aucun cas, SR-TEL ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, pertes de profits, pertes de données, pertes d'exploitation, interruptions d'activité, ou tout autre préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les services, même si elle avait été informée de la possibilité de tels dommages.

### 3.3. Dépendance aux prestataires tiers

Le Client reconnaît que les services sont fournis en s'appuyant sur des prestataires tiers (hébergeurs, fournisseurs Cloud, etc.). La responsabilité de SR-TEL ne saurait être engagée en cas de défaillance, panne, interruption ou défaut de service imputable à ces prestataires.

### 3.4. Sécurité des données

SR-TEL met tout en œuvre pour sécuriser les données hébergées et sauvegardées, mais ne peut garantir une sécurité absolue. En conséquence, elle ne pourra être tenue responsable en cas de fuite, perte ou accès non autorisé aux données, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle avérée.

### 3.5. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser les services conformément à leur destination et dans le respect des lois et règlements applicables.
- Informer rapidement SR-TEL de tout dysfonctionnement ou incident constaté.
- Respecter les conditions d'utilisation et les recommandations fournies par SR-TEL.
- Ne pas porter atteinte aux systèmes informatiques et réseaux.

### 3.6. Force majeure

La responsabilité de SR-TEL ne pourra être engagée en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, notamment catastrophes naturelles, incendies, pannes généralisées de réseau, actes de terrorisme, grèves, ou tout événement indépendant de la volonté de SR-TEL.

### 3.7. Responsabilité sur les données et contenus

Le Client est seul responsable de la nature, de la légalité, de la conformité et du contenu des données qu'il stocke, héberge ou transmet via les services fournis par SR-TEL.

SR-TEL ne contrôle pas le contenu des données et ne pourra en aucun cas être tenue responsable des contenus illicites, offensants, diffamatoires, contraires à l'ordre public, ou relatifs à des activités illégales (tels que pédopornographie, terrorisme, etc.) déposés ou diffusés par le Client.

Le Client garantit SR-TEL contre toute action, plainte ou réclamation émanant de tiers liée à l'usage ou à la nature des données hébergées.

Le Client reconnaît que, conformément à l'article 10 des présentes CGV, SR-TEL ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une quelconque perte ni être tenue au paiement de dommages-intérêts ou dédommagements.

Paraphes

**ARTICLE 4 – DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION****4.1. Durée du contrat**

Les services sont fournis pour la durée spécifiée dans le contrat ou le devis accepté par le Client. Cette durée est généralement d'une année, sauf dispositions particulières convenues entre les parties.

**4.2. Renouvellement**

À l'expiration de la période initiale, le contrat est reconduit tacitement pour une durée identique, sauf dénonciation par l'une des parties dans le respect du préavis défini.

**4.3. Résiliation**

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de soixante (60) jours fin de mois. La notification de résiliation doit être effectuée par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou email selon modalités prévues).

**4.4. Résiliation pour non-paiement**

En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, SR-TEL se réserve le droit de suspendre ou résilier immédiatement les services fournis, sans préavis supplémentaire, après mise en demeure restée infructueuse.

Cette suspension ou résiliation pourra entraîner la perte partielle ou totale des données hébergées, stockées ou sauvegardées (messagerie, espaces Cloud, sauvegardes, etc.).

Le Client reconnaît être seul responsable des conséquences liées à cette perte de données et renonce à toute réclamation ou indemnisation à l'encontre de SR-TEL du fait de la suspension ou suppression des services pour cause de non-paiement.

**4.5. Effets de la résiliation**

À la date effective de résiliation :

- L'accès aux services sera interrompu.
- Le Client doit cesser toute utilisation des services et restituer, le cas échéant, les équipements fournis par SR-TEL.
- Les sommes dues au titre de la période en cours restent exigibles.

**4.6. Résiliation pour faute**

En cas de manquement grave du Client à ses obligations autres que le non-paiement, SR-TEL pourra suspendre ou résilier le contrat après mise en demeure restée infructueuse.

**4.7. Conséquences**

La résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité de la part de SR-TEL, sauf stipulation contraire expresse.

**ARTICLE 5 – TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT****5.1. Tarifs**

Les tarifs applicables aux services fournis par SR-TEL sont ceux indiqués dans le contrat ou le devis accepté par le Client. Ces tarifs incluent la revente des services des prestataires tiers ainsi que la valeur ajoutée apportée par SR-TEL.

SR-TEL se réserve le droit de modifier ses tarifs, notamment en cas d'évolution des prix des prestataires tiers, sous réserve d'en informer le Client au moins 30 jours avant l'application des nouvelles conditions tarifaires.

**5.2. Droit de résiliation en cas d'augmentation tarifaire**

En cas d'augmentation tarifaire supérieure à vingt pour cent (20 %) par rapport au tarif en vigueur, le Client dispose d'un droit de résiliation anticipée, sans pénalité, à condition d'en informer SR-TEL par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de l'augmentation.

Si l'augmentation est inférieure ou égale à vingt pour cent (20 %), le Client ne peut prétendre à une résiliation anticipée liée à cette augmentation, et son engagement demeure valable jusqu'à son terme.

**5.3. Modalités de paiement**

Les factures sont émises selon les conditions prévues au contrat, généralement à échéance mensuelle ou annuelle, et sont payables à réception sauf mention contraire.

Le paiement s'effectue par les moyens indiqués dans le contrat (virement bancaire, prélèvement, etc.).

**5.4. Retard de paiement**

En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément à la législation en vigueur, calculées sur la base d'un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

De plus, conformément à l'article 4, SR-TEL se réserve le droit de suspendre ou résilier les services en cas de non-paiement.

**5.5. Absence de compensation**

Le Client ne peut procéder à aucune compensation sur les sommes dues sans l'accord exprès et écrit de SR-TEL.

**ARTICLE 6 – PROPRIETE INTELLECTUELLE****6.1. Titularité des droits**

Tous les éléments constitutifs des services fournis par SR-TEL, incluant notamment les logiciels, applications, documentations, méthodes, outils, marques, logos, contenus et données techniques, restent la propriété exclusive de SR-TEL ou de ses partenaires titulaires des droits.

**6.2. Licence d'utilisation**

Dans le cadre de la fourniture des services, SR-TEL concède au Client une licence non exclusive, non transférable et limitée au temps de l'exécution du contrat, lui permettant d'utiliser les services et les logiciels associés dans le strict cadre de ses besoins professionnels.

**6.3. Interdictions**

Le Client s'interdit :

- De reproduire, copier, modifier, distribuer, transférer, diffuser ou exploiter de quelque manière que ce soit les éléments protégés, hors du cadre expressément autorisé par SR-TEL.
- De procéder à une ingénierie inverse ou à toute tentative de décompilation ou désassemblage des logiciels mis à disposition.
- De porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de SR-TEL ou de ses partenaires.

**6.4. Protection des droits**

SR-TEL se réserve le droit de prendre toutes mesures nécessaires pour faire respecter ses droits de propriété intellectuelle, notamment en cas d'usage non autorisé ou de contrefaçon.

**ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES ET PROTECTION****7.1. Engagements de SR-TEL**

SR-TEL s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Les données personnelles peuvent être hébergées chez des prestataires tiers sélectionnés par SR-TEL.

**7.2. Mesures de sécurité**

SR-TEL met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des données personnelles, notamment :

- Contrôle des accès physiques et logiques aux infrastructures et données.
- Chiffrement des données sensibles en transit et au repos lorsque cela est applicable.
- Sauvegardes régulières et tests périodiques de restauration.
- Journalisation et audit des accès et actions.
- Sensibilisation et formation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité.

**7.3. Droits des personnes concernées**

SR-TEL fournit au Client les outils et informations nécessaires pour lui permettre d'exercer ses obligations en matière d'exercice des droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité).

**7.4. Notification des violations**

En cas de violation de données personnelles susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, SR-TEL s'engage à notifier cette violation au Client dans les meilleurs délais afin qu'il puisse respecter ses propres obligations réglementaires.

**7.5. Durée de conservation**

Les données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la fourniture des services, sauf obligation légale contraire ou demande spécifique du Client.

**7.6. Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- Fournir des données personnelles collectées et traitées légalement.
- Informer les personnes concernées conformément à la réglementation.
- Utiliser les services dans le respect des dispositions relatives à la protection des données.

**7.7. Transferts de données**

Le cas échéant, SR-TEL informe le Client des transferts de données vers des pays hors de l'Union européenne et s'assure que ces transferts respectent les exigences du RGPD.

**7.9. Responsabilité conjointe**

Le Client est responsable du respect de ses obligations en tant que responsable de traitement, tandis que SR-TEL agit en qualité de sous-traitant conformément à la réglementation applicable.

Paraphes

**ARTICLE 8 – SUPPORT ET ASSISTANCE****8.1. Objet**

SR-TEL assure un service de support et d'assistance technique pour les services fournis, afin d'accompagner le Client dans l'utilisation optimale des prestations.

**8.2. Modalités d'accès**

Le support est accessible via les coordonnées indiquées dans le contrat ou sur les communications officielles de SR-TEL (email, téléphone).

**8.3. Horaires**

Les horaires de disponibilité du support sont précisés dans le contrat ou devis. En l'absence de précision, le support est accessible aux heures ouvrées habituelles (du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, hors jours fériés).

**8.4. Nature des interventions**

Le support intervient pour :

- La prise en charge des incidents techniques liés aux services.
- L'assistance à l'utilisation des fonctionnalités fournies.
- La réalisation des opérations de maintenance préventive ou corrective.

**8.5. Limites du support**

Le support ne couvre pas les interventions dues à :

- Une mauvaise utilisation des services par le Client ou ses utilisateurs.
- Des problèmes liés aux équipements non fournis ou non gérés par SR-TEL.
- Des dysfonctionnements imputables à des prestataires tiers, notamment en cas de défaillance, panne ou indisponibilité des fournisseurs.

**8.6. Obligations du Client**

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne résolution des incidents et à coopérer activement avec le support.

**8.7. Responsabilité**

SR-TEL ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une indisponibilité temporaire du support, ni des éventuelles pertes de données liées à l'usage des services.

Le Client reconnaît que, conformément à l'article 10 des présentes CGV, SR-TEL ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une quelconque perte ni être tenue au paiement de dommages-intérêts ou dédommagements.

**ARTICLE 9 – DIVERS****9.1. Modifications des CGV**

SR-TEL se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Toute modification sera notifiée au Client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. En l'absence de contestation écrite dans ce délai, les modifications seront réputées acceptées.

**9.2. Indépendance des clauses**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**9.3. Cession du contrat**

Le Client ne peut céder tout ou partie de ses droits ou obligations découlant du présent contrat sans l'accord écrit préalable de SR-TEL. SR-TEL peut céder tout ou partie de ses droits et obligations à tout tiers.

**9.4. Force majeure**

Les parties ne pourront être tenues responsables vis-à-vis de l'autre en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution d'une obligation due à la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

**9.5. Coordonnées de contact**

Les coordonnées de contact (email, téléphone, adresse postale) communiquées par SR-TEL ne sont pas contractuelles et peuvent être modifiées à tout moment. SR-TEL s'engage à informer le Client de tout changement par tout moyen approprié.

**9.6. Langue**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

**ARTICLE 10 – LIMITATION GENERALE DE RESPONSABILITE****10.1. Portée de la limitation**

En toutes circonstances, quelle que soit la cause, la nature ou la base juridique d'une réclamation, demande, action ou procédure (contractuelle, délictuelle, extracontractuelle ou autre), SR-TEL ne pourra en aucun cas être tenue responsable des pertes, dommages, préjudices, qu'ils soient directs ou indirects, matériels ou immatériels, subis par le Client ou tout tiers.

**10.2. Exclusions**

Cette limitation inclut notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, d'exploitation ou d'économies espérées.
- Les pertes ou altérations de données, fichiers ou programmes informatiques.
- Les interruptions d'activité, pertes d'exploitation, ou préjudices commerciaux.
- Toute perte consécutive ou indirecte, même si SR-TEL avait connaissance du risque de survenance de tels dommages.

**10.3. Exceptions**

La présente limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde, dol ou intentionnelle dûment établie de la part de SR-TEL. Dans ce cas, la responsabilité de SR-TEL pourra être engagée conformément aux dispositions légales applicables.

**10.4. Absence d'indemnisation**

Le Client reconnaît expressément que, hors les cas d'exceptions mentionnés ci-dessus, il ne pourra prétendre à aucune indemnisation, compensation ou réparation financière de la part de SR-TEL, quelle que soit la nature ou l'étendue du préjudice subi.

**10.5. Indépendance de la clause**

La présente clause constitue une condition essentielle et indépendante des autres obligations contractuelles de SR-TEL. En cas de nullité ou d'inapplicabilité partielle, les autres dispositions des présentes CGV demeureront pleinement en vigueur.

**ARTICLE 11 – PROPRIETE DES DONNEES DU CLIENT****11.1. Propriété exclusive**

Le Client conserve la pleine propriété et l'intégralité des droits sur l'ensemble des données, informations, fichiers, documents et contenus (ci-après désignés « Données ») qu'il héberge, transmet, sauvegarde ou traite via les services fournis par SR-TEL.

**11.2. Respect des droits**

SR-TEL reconnaît expressément que ces Données lui appartiennent exclusivement et s'interdit toute utilisation des Données à d'autres fins que l'exécution des services convenus, sauf accord préalable écrit du Client.

**11.3. Responsabilité du Client**

Le Client est seul responsable de la nature, de la légalité, de la conformité et de la qualité des Données qu'il stocke ou traite. Il garantit notamment que ces Données ne portent pas atteinte aux droits de tiers, ne contreviennent pas aux lois en vigueur et ne contiennent pas de contenus illicites.

**11.4. Accès et contrôle**

Le Client conserve à tout moment la possibilité d'accéder à ses Données dans les conditions prévues par le contrat, et peut en disposer librement dans la limite des fonctionnalités proposées.

**11.5. Conservation et restitution**

À la fin du contrat, SR-TEL s'engage à restituer les Données au Client selon les modalités définies contractuellement ou, à défaut, à supprimer définitivement les Données dans un délai raisonnable, sauf obligation légale contraire.

**11.6. Protection des Données**

SR-TEL s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données hébergées conformément aux obligations définies notamment dans l'Article 7 (Données personnelles et protection).

**11.7. Responsabilité du contenu des données**

Le Client est seul responsable de la nature, de la légalité, de la conformité et du contenu des données qu'il héberge, stocke ou transmet via les services fournis par SR-TEL.

SR-TEL ne contrôle ni ne valide ces données et ne pourra en aucun cas être tenue responsable des contenus illicites, offensants, diffamatoires, contraires à l'ordre public, ou relatifs à des activités illégales, notamment mais sans s'y limiter, à la pédopornographie, au terrorisme, à la diffusion de données protégées ou sensibles.

Le Client garantit SR-TEL contre toute action, plainte, réclamation, sanction ou condamnation émanant de tiers ou des autorités publiques résultant de la nature, du contenu ou de l'usage des données hébergées.

Paraphes

**ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITE ET SECRET PROFESSIONNEL****12.1. Engagement de confidentialité**

SR-TEL s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations, données, documents et éléments communiqués par le Client ou auxquels elle pourrait avoir accès dans le cadre de la fourniture des services (ci-après « Informations Confidentielles »).

**12.2. Exclusions**

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui :

- Sont ou tombent dans le domaine public autrement que par violation des présentes CGV.
- Étaient légitimement en possession de SR-TEL avant leur communication par le Client.
- Sont reçues légitimement d'un tiers sans obligation de confidentialité.
- Doivent être divulguées en vertu d'une obligation légale ou réglementaire, sous réserve d'en informer préalablement le Client dans la mesure permise.

**12.3. Utilisation limitée**

SR-TEL s'engage à utiliser les Informations Confidentielles uniquement pour l'exécution des services, et à ne pas les divulguer à des tiers sans le consentement préalable écrit du Client, sauf dans le cadre de la sous-traitance conforme aux présentes CGV.

**12.4. Mesures de protection**

SR-TEL met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection et la confidentialité des Informations Confidentielles.

**12.5. Durée de l'obligation**

L'obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat et subsiste pendant une période de cinq (5) ans après la fin de celui-ci.

**12.6. Obligations du Client**

Le Client s'engage également à respecter la confidentialité des informations relatives aux méthodes, outils et savoir-faire de SR-TEL dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre des prestations.

**ARTICLE 13 – GESTION DES INCIDENTS ET ALERTES****13.1. Déclaration des incidents**

Le Client s'engage à signaler sans délai à SR-TEL tout incident, anomalie ou dysfonctionnement constaté affectant les services fournis.

**13.2. Procédure de traitement**

SR-TEL met en place une procédure de gestion des incidents permettant :

- La réception, l'enregistrement et la qualification des incidents.
- La mise en œuvre des actions correctives dans les meilleurs délais en fonction de la nature et de la gravité de l'incident.
- La communication régulière au Client sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident.

**13.3. Priorisation**

Les incidents sont classés selon leur criticité, permettant d'adapter les délais d'intervention et de résolution :

- Incidents majeurs impactant la disponibilité du service.
- Incidents mineurs affectant partiellement le service.
- Demandes d'assistance ou questions sans impact sur le fonctionnement.

**13.4. Communication proactive**

Dans la mesure du possible, SR-TEL s'engage à informer proactivement le Client de toute anomalie détectée ou de tout événement susceptible d'impacter la qualité ou la disponibilité des services, même avant que le Client n'ait pris connaissance de l'incident. Cette communication vise à permettre au Client d'anticiper et de limiter les conséquences potentielles.

**13.5. Collaboration et coopération**

Le bon traitement des incidents requiert une collaboration étroite entre SR-TEL et le Client. Ce dernier s'engage à fournir rapidement toutes les informations nécessaires, à répondre aux sollicitations du support, et à appliquer les recommandations formulées.

**13.6. Limites de la prise en charge**

SR-TEL ne pourra être tenue responsable des incidents résultant d'une mauvaise utilisation des services, d'une intervention non autorisée par le Client, ou d'un dysfonctionnement imputable à des prestataires tiers ou à des facteurs externes hors de son contrôle.

**13.7. Archivage et suivi**

Tous les incidents déclarés font l'objet d'un archivage et d'un suivi permettant d'identifier les causes récurrentes et d'améliorer continuellement la qualité des services.

**ARTICLE 14 – SOUS-TRAITANCE****14.1. Droit de sous-traitance**

SR-TEL se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations objet du présent contrat à des prestataires tiers, notamment pour l'hébergement, la maintenance, la sauvegarde ou la fourniture de licences.

**14.2. Responsabilité**

Nonobstant la sous-traitance, SR-TEL demeure entièrement responsable envers le Client de la bonne exécution des services et de la conformité des prestations fournies.

**14.3. Information du Client**

Le Client reconnaît que SR-TEL n'a pas l'obligation de communiquer le nom des sous-traitants utilisés, sauf stipulation contractuelle contraire.

**14.4. Engagements des sous-traitants**

SR-TEL s'engage à ce que ses sous-traitants respectent les obligations légales et contractuelles applicables, notamment en matière de confidentialité, de sécurité et de protection des données personnelles.

**ARTICLE 15 – RESTITUTION DES DONNEES EN FIN DE CONTRAT****15.1. Obligation de restitution**

À l'expiration ou à la résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause, SR-TEL s'engage à restituer au Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande écrite du Client, l'ensemble des données hébergées, sauvegardées ou traitées dans le cadre des services fournis, sous réserve de la régularité des paiements dus.

**15.2. Modalités de restitution**

La restitution sera effectuée selon un format standard convenu entre les parties ou, à défaut, dans un format exploitable couramment utilisé, permettant au Client de récupérer l'ensemble de ses données.

**15.3. Demande du Client**

La demande de restitution doit être formulée par écrit par le Client avant la fin du contrat. À défaut, SR-TEL pourra procéder à la suppression définitive des données dans les délais prévus contractuellement.

**15.4. Suppression des données**

En l'absence de demande de restitution, SR-TEL se réserve le droit de supprimer définitivement les données du Client trente (30) jours après la fin du contrat, sauf obligations légales contraires.

**15.5. Limitation de responsabilité**

SR-TEL ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou d'indisponibilité des données suite à une demande tardive ou à l'absence de demande de restitution par le Client.

**ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT****16.1. Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit français.

**16.2. Résolution amiable des litiges**

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

**16.3. Tribunal compétent**

À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Paris, sauf règles de procédure impératives contraires.

Date :

Cachet et signature

Précédés de la mention « Lu et approuvé »