

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la fourniture, par la société SR-TEL, d'abonnements d'accès à Internet à destination exclusive de clients professionnels.

Les services concernés comprennent, selon les offres souscrites, des accès Internet de type FTTH, FTTO, ADSL, VDSL, SDSL, ainsi que des connexions mobiles 4G, avec ou sans IP fixe. Ces services sont délivrés en marque blanche à partir de réseaux d'opérateurs tiers, dont le choix est laissé à la seule discrétion de SR-TEL.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de tout autre document, notamment les conditions générales d'achat du client, sauf acceptation expresse, préalable et écrite de SR-TEL. Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute souscription d'un service d'accès à Internet fourni par la société SR-TEL, exclusivement à destination de clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou associative.

Les présentes CGV régissent l'ensemble des relations contractuelles entre SR-TEL et le Client, à l'exclusion de tout autre document, notamment les conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit préalable de SR-TEL.

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants sont définis comme suit :

Client : toute personne morale ou physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

Service : tout accès à Internet commercialisé par SR-TEL, incluant selon les offres : FTTH, FTTO, ADSL, VDSL, SDSL, ou accès mobile 4G avec ou sans IP fixe.

Fournisseur d'infrastructure : opérateur tiers dont SR-TEL utilise le réseau pour fournir le service, sans obligation d'information vis-à-vis du Client.

Best effort : mode de fourniture sans garantie de débit ni de performance constante, applicable aux accès FTTH sauf souscription d'une option complémentaire.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement, disponible uniquement en option pour certaines offres.

Solution de secours : accès secondaire fourni en option pour assurer une continuité de service (ex. lien 4G de backup).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute souscription de service, et les accepte sans réserve.

ARTICLE 2 – NATURE DES SERVICES

SR-TEL fournit aux clients professionnels des services d'accès à Internet reposant sur différentes technologies : FTTH, FTTO, ADSL, VDSL, SDSL et 4G, avec ou sans adresse IP fixe, selon les modalités contractuellement définies.

Les caractéristiques techniques, notamment les débits, la disponibilité ou les options complémentaires, varient selon la technologie choisie et sont précisées dans les documents commerciaux ou les conditions particulières.

Les accès FTTH sont fournis en mode best effort, sans garantie de débit ni de performance constante. Les autres technologies peuvent, selon les cas et sous réserve de souscription d'options spécifiques, inclure des engagements de qualité de service (QoS) ou des garanties de temps de rétablissement (GTR).

Le choix du fournisseur d'infrastructure utilisé pour la fourniture du service est laissé à la seule discrétion de SR-TEL. Cette dernière n'est pas tenue de communiquer au client l'identité de l'opérateur d'infrastructure.

Sauf souscription expresse d'une option GTR, aucun engagement de rétablissement n'est applicable, notamment pour les accès FTTH. En cas d'interruption de service, aucune indemnité ne pourra être réclamée à SR-TEL si aucune GTR n'a été contractuellement convenue.

ARTICLE 3 – CONTINUITÉ DE SERVICE ET SOLUTIONS DE SECOURS

Les services d'accès à Internet fournis par SR-TEL sont soumis aux aléas des réseaux de télécommunications et peuvent, malgré les efforts de maintenance et de supervision, faire l'objet d'interruptions ou de dégradations de performance.

Afin de limiter l'impact de telles interruptions, SR-TEL propose, en option, des solutions de secours permettant de maintenir un accès Internet de continuité, notamment via des connexions mobiles 4G ou des liens secondaires redondants.

Ces solutions doivent être expressément souscrites par le Client au moment de la commande ou par avenant au contrat. Elles peuvent inclure des services de bascule automatique, d'adressage IP spécifique, ou d'accès prioritaire.

Lorsque le secours repose sur un lien 4G, SR-TEL sélectionne sur plan de couverture l'opérateur mobile jugé le plus adapté à la zone concernée. Toutefois, SR-TEL ne peut être tenue responsable :

- d'une mauvaise qualité de réception sur le site du Client,
- d'un débit insuffisant ou instable,
- ou d'une panne affectant le réseau mobile de l'opérateur choisi.

En l'absence de souscription à une solution de secours, le Client reconnaît expressément qu'aucune continuité de service n'est garantie et qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour sécuriser ses activités critiques.

SR-TEL ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences liées à une interruption de service survenue sur un accès principal non redondé.

ARTICLE 4 – DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION

Les services d'accès à Internet fournis par SR-TEL sont souscrits pour une durée ferme précisée dans le contrat ou le bon de commande, généralement de 12 ou 24 mois, selon l'offre choisie.

À l'issue de cette période initiale, le contrat est reconduit tacitement par périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de soixante (60) jours, prenant effet à la fin du mois civil au cours duquel la demande est formulée.

Le Client peut demander la résiliation anticipée du contrat, mais reste redevable des mensualités restant dues jusqu'au terme contractuel, sauf accord contraire écrit de SR-TEL.

SR-TEL se réserve le droit de résilier de plein droit tout contrat en cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'usage illicite du service, de défaut de paiement, ou de comportement compromettant la sécurité ou l'intégrité des réseaux.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION**5.1 – Prix**

Les tarifs applicables aux services d'accès Internet sont ceux en vigueur au jour de la souscription, tels que communiqués dans les documents commerciaux, devis ou conditions particulières. Tous les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT) et sont majorés de la TVA au taux en vigueur.

Des frais complémentaires peuvent être facturés, notamment pour :

- La mise en service ou l'installation sur site,
- La fourniture ou la location d'équipements (routeur, box, carte SIM, etc.),
- Les options de continuité de service (GTR, lien de secours),
- Les frais de déplacement éventuels d'un technicien.

5.2 – Révision tarifaire

SR-TEL se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs à tout moment, notamment en cas de modification des conditions d'achat auprès de ses fournisseurs, d'évolution réglementaire ou d'indexation contractuelle.

En cas d'augmentation tarifaire, le Client sera informé par écrit (courrier ou email) au moins quinze (15) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Le Client disposera alors d'un délai de 15 jours à compter de cette notification pour notifier sa volonté de résilier le contrat, avec un préavis de soixante (60) jours fin de mois, conformément à l'article 4.

À défaut de manifestation expresse dans ce délai de 15 jours, le nouveau tarif sera réputé accepté sans réserve et s'appliquera automatiquement à compter de la date indiquée dans la notification. Aucune résiliation exceptionnelle ne pourra alors être invoquée du fait de cette modification tarifaire.

5.3 – Facturation

Les services sont facturés mensuellement à terme à échoir, sauf disposition contraire. La première facture inclut les frais de mise en service ainsi qu'un prorata éventuel.

Les factures sont émises sous format électronique, adressées à l'adresse email communiquée par le Client.

5.4 – Modalités de paiement

Le paiement est exigible à réception de facture et s'effectue par prélèvement automatique, sauf accord spécifique. En cas de rejet de prélèvement ou d'impayé, des frais de traitement pourront être appliqués.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit :

L'application d'intérêts de retard calculés à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal,

L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues,

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjudice des frais complémentaires engagés.

ARTICLE 6 – UTILISATION DU SERVICE

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait du service d'accès à Internet fourni par SR-TEL. Il s'engage à utiliser le service dans le respect des lois et réglementations en vigueur, notamment en matière de propriété intellectuelle, de cybersécurité, de protection des données personnelles et de respect de la vie privée.

En l'absence de souscription d'un service spécifique de filtrage de contenus ou de sécurisation des flux, SR-TEL :

- n'exerce aucun contrôle sur les contenus accessibles via la connexion Internet,
- ne garantit pas la protection contre les virus, malwares, intrusions ou tout autre usage malveillant,
- ne saurait être tenue responsable de tout incident résultant d'un usage inadéquat du service, notamment en cas de piratage, compromission de données ou visite de sites malveillants.

Le Client reconnaît qu'il lui appartient de mettre en place ses propres dispositifs de sécurité : firewall, antivirus, contrôle d'accès, surveillance réseau, segmentation, outils de filtrage ou toute autre mesure appropriée à la sensibilité de son environnement.

Toute utilisation illicite du service, ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers, à l'ordre public ou à la sécurité des réseaux, pourra entraîner la suspension ou la résiliation immédiate du service par SR-TEL, sans préjudice de toute action en responsabilité.

Paraphes

ARTICLE 7 – FOURNITURE ET RESTITUTION DES EQUIPEMENTS**7.1 – Mise à disposition**

Dans le cadre de certaines offres, SR-TEL peut fournir ou mettre à disposition du Client les équipements nécessaires à l'accès au service (ex. : routeur, modem, ONT, carte SIM, passerelle, antenne, etc.).

Les équipements peuvent être :

- fournis à titre gratuit dans le cadre de l'offre souscrite,
- loués moyennant un loyer mensuel précisé dans les conditions particulières,
- ou facturés en tant que vente ferme.

Les équipements restent, sauf mention contraire, la propriété de SR-TEL ou de ses fournisseurs pendant toute la durée du contrat.

7.2 – Installation et configuration

Le Client est responsable de la bonne installation physique des équipements lorsqu'aucune prestation de pose n'a été commandée. En cas de configuration à distance ou d'assistance technique, le Client devra permettre un accès aux équipements concernés.

Le Client s'engage à utiliser les équipements uniquement pour les besoins du service et à ne pas les modifier, démonter, céder ou prêter sans autorisation expresse de SR-TEL.

7.3 – Dégradation et perte

Le Client est responsable de la conservation et du bon état des équipements qui lui sont confiés. En cas de dégradation, perte, vol, ou usage non conforme, les équipements seront facturés au prix de remplacement en vigueur.

En outre, le Client prendra en charge les frais de remise en service, incluant notamment la reprogrammation des équipements et le déplacement d'un technicien sur site.

7.4 – Restitution

En cas de résiliation ou d'échéance du contrat, le Client devra restituer l'ensemble des équipements appartenant à SR-TEL dans un délai de 30 jours suivant la fin du service. En cas de non-restitution dans ce délai, des frais forfaitaires de non-restitution pourront être appliqués.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DE SR-TEL

SR-TEL s'engage à fournir les services souscrits avec tout le soin et la diligence raisonnablement attendus d'un professionnel du secteur. Néanmoins, les services sont fournis dans le cadre d'une obligation de moyens, et non de résultat.

8.1 – Interruption de service

SR-TEL ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions de service liées à une maintenance programmée, une intervention d'un fournisseur d'infrastructure, ou à un cas de force majeure ;
- des dysfonctionnements dus à l'environnement technique du Client ou à ses propres équipements ;
- de toute indisponibilité ou coupure de service, sauf si une GTR a été expressément souscrite par le Client.

En l'absence de souscription d'une GTR, aucune indemnité, compensation ou remboursement ne pourra être exigé par le Client, quelle que soit la durée ou la nature de l'interruption.

8.2 – Dommages indirects

En aucun cas SR-TEL ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, tels que pertes d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, préjudice commercial, perte de données, atteinte à l'image ou au matériel, résultant d'une défaillance ou indisponibilité du service.

8.3 – Limite de responsabilité

Dans l'hypothèse où la responsabilité de SR-TEL serait engagée, toute indemnisation due au Client ne pourra excéder le montant total des sommes facturées et encaissées par SR-TEL au titre du service concerné sur les trois (3) derniers mois précédant le fait générateur.

8.4 – Responsabilité du fournisseur d'infrastructure

Le Client reconnaît que les services sont fournis en marque blanche via des opérateurs tiers. SR-TEL ne pourra être tenue responsable des fautes ou carences imputables à ces fournisseurs, sauf en cas de manquement avéré de SR-TEL à ses propres obligations contractuelles.

ARTICLE 9 – SUPPORT TECHNIQUE ET MAINTENANCE**9.1 – Support technique**

SR-TEL met à disposition de ses clients professionnels un support technique destiné à traiter les incidents affectant le service d'accès à Internet souscrit.

Le support est actuellement joignable aux coordonnées suivantes :

- Email : support@sr.tel.fr
- Téléphone : 01 46 29 08 99

Aucun support via site internet n'est proposé.

Les coordonnées de contact communiquées ci-dessus sont non contractuelles et susceptibles d'évoluer. En cas de modification, le Client sera informé par tout moyen approprié (courriel, facture, courrier...).

Sauf disposition contraire dans les conditions particulières, le support est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 17h, hors jours fériés.

9.2 – Maintenance

Des opérations de maintenance peuvent être réalisées ponctuellement sur les infrastructures du réseau. Dans la mesure du possible, elles sont effectuées en heures creuses et font l'objet d'une notification préalable lorsque leur impact est susceptible d'interrompre temporairement le service.

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle (faible de sécurité, panne critique, événement extérieur), SR-TEL pourra procéder à des interventions sans préavis.

9.3 – Délais d'intervention

Les délais de diagnostic et de traitement des incidents varient selon l'offre souscrite.

En l'absence d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) expressément mentionnée au contrat, les délais sont indicatifs et ne sauraient engager la responsabilité de SR-TEL.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales, réglementaires et contractuelles applicables à l'utilisation des services fournis par SR-TEL.

10.1 – Exactitude des informations

Le Client garantit l'exactitude des informations communiquées à SR-TEL lors de la souscription du service, et s'engage à informer sans délai SR-TEL de toute modification relative à son identité, son adresse de facturation, ses coordonnées de contact ou son représentant légal.

10.2 – Accès et installation

Le Client s'engage à permettre aux techniciens mandatés par SR-TEL ou ses fournisseurs l'accès aux locaux nécessaires à l'installation, la mise en service ou la maintenance des équipements. Il doit veiller à la disponibilité des lieux et à la présence d'un représentant autorisé le jour du rendez-vous.

En cas d'impossibilité d'intervention imputable au Client (absence, locaux inaccessibles, annulation tardive, etc.), les frais engagés pourront être facturés.

10.3 – Paiement

Le Client s'engage à régler l'ensemble des sommes dues à SR-TEL dans les conditions prévues à l'article 5. Tout défaut de paiement entraînera l'application des pénalités définies et pourra justifier une suspension ou une résiliation du service.

10.4 – Usage conforme du service

Le Client s'interdit toute utilisation du service contraire à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Il s'interdit notamment :

- d'utiliser le service pour effectuer ou faciliter des actes de piratage, d'intrusion ou d'attaque informatique,
- de diffuser des contenus illicites ou enfreignant des droits de tiers,
- d'utiliser le lien pour héberger ou relayer des services à haute intensité de trafic sans autorisation préalable.

Le Client est seul responsable des usages effectués à partir de sa connexion et s'engage à sécuriser l'accès à ses réseaux internes.

10.5 – Respect des droits de tiers

Le Client garantit qu'il ne portera atteinte ni aux droits des tiers (droits d'auteur, marques, données personnelles, etc.), ni à l'intégrité des systèmes et réseaux de télécommunication de SR-TEL ou de ses fournisseurs.

Paraphes

ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la souscription et de l'exécution des services, SR-TEL est amenée à collecter et traiter certaines données à caractère personnel concernant le Client, son représentant légal, ou les utilisateurs autorisés.
SR-TEL s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

11.1 – Finalités du traitement

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour :
La gestion administrative, commerciale et technique du contrat,
La facturation et le recouvrement,
La fourniture, la maintenance et le support des services,
La communication d'informations liées au service ou à l'entreprise.

11.2 – Destinataires des données

Les données personnelles sont conservées par SR-TEL et, le cas échéant, transmises aux fournisseurs d'infrastructure ou partenaires techniques strictement dans le cadre de l'exécution du service.

SR-TEL ne cède pas les données personnelles à des tiers à des fins commerciales sans consentement préalable.

11.3 – Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion du contrat, puis archivées conformément aux obligations légales applicables.

11.4 – Droits du Client

Conformément à la réglementation, le Client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès, de rectification, d'effacement,
- Droit à la limitation du traitement,
- Droit d'opposition au traitement,
- Droit à la portabilité des données,
- Droit de retirer son consentement à tout moment (lorsque le traitement est fondé sur ce dernier).

Pour exercer ces droits, le Client peut contacter SR-TEL à l'adresse suivante : support@srstel.fr.

11.5 – Sécurité

SR-TEL met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès illicite.

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE**12.1 – Confidentialité**

Chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, données, documents, savoir-faire ou tout autre élément désigné comme confidentiel, auxquels elle pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du contrat.

Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat, puis pendant une période de cinq (5) ans après sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

12.2 – Propriété intellectuelle

SR-TEL conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs à ses marques, logiciels, documentations, savoir-faire, bases de données, et toute création ou développement réalisés dans le cadre de ses prestations.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage limité, non exclusif et non transférable, strictement lié à l'utilisation du service conformément au contrat.

Toute reproduction, diffusion, modification ou exploitation non autorisée des éléments protégés est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE ET CAS FORTUITS

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre en cas d'inexécution partielle ou totale de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement fortuit, au sens de la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure les événements suivants, sans que cette liste soit exhaustive : catastrophes naturelles, incendies, inondations, tempêtes, épidémies, pandémies, actes terroristes, guerres, grèves générales, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, décisions administratives ou réglementaires.

La partie affectée par un cas de force majeure devra notifier sans délai à l'autre partie la survenance de l'événement, en précisant sa nature, sa durée probable et les mesures prises pour en limiter les effets.

Si la durée de l'événement de force majeure excède soixante (60) jours calendaires, chacune des parties pourra résilier de plein droit le contrat sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 14 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.

À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite dudit différend, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Date :

Cachet et signature

Précédés de la mention « Lu et approuvé »