

# Conditions Générales de Vente et de Service

Applicables au 1<sup>er</sup> novembre 2021

## Article I. OBJET

Les présentes fixent les conditions générales d'utilisation et de vente des services fournis par l'Association STHD pour les Abonnés ayant souscrit une ou plusieurs offres proposées par l'Association STHD. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières, et sont indissociables de celles-ci.

## Article II. Définition du service

Le service est décrit précisément dans un Bon de Commande nominatif remis au Client par STHD, qui précise l'ensemble des conditions particulières, durées, quantités et tarifs inhérents au service. Des Conditions Particulières de Service peuvent enrichir les présentes Conditions Générales de Services, en fonction du type de service souscrit.

Seuls ces documents et ses annexes font foi dans le cadre de la description de la relation contractuelle entre les parties.

L'évolution du service se fait par l'émission et l'acceptation d'un nouveau Bon de Commande, qui remplace le précédent en vigueur.

L'acceptation du Bon de Commande doit intervenir avant sa date de fin de validité, ou à défaut, dans les 10 jours qui suivent son émission.

## Article III. Accès au service

L'accès au service est conditionné à la fourniture du Client des informations personnelles d'identification requises dans le cadre des opérations :

- Nom et prénom
- Donnée de contact (mail et téléphone)
- Adresse postale complète

L'accès aux services et aux offres est restreint, sauf mention contraire aux Conditions Particulières de Service, aux personnes physiques et morales disposant d'une adresse postale située sur le territoire Français.

## Article IV. Mise en place des services

Si le Client est une personne physique, la mise en place du service débute à l'issue de l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Le Client peut solliciter l'exécution immédiate de la commande par mail avant l'expiration du délai, mais ne pourra plus faire usage de son droit de rétractation après.

Le service est défini comme "livré" dès l'envoi par STHD d'un mail récapitulatif attestant de la mise en service du service. Dès lors, la période de facturation commence.

## Article V. Usage des services

L'usage des services est soumis au bon paiement des éventuelles cotisations et du prix du service, et au respect des présentes.

En cas de retard de paiement, le service pourra être suspendu. Aucun avoir ou remboursement ne sera consenti pendant la période de suspension.

## Article VI. Paiement

Le paiement des services se fait à priori, les factures sont éditées en début de mois pour le mois en cours et sont à régler immédiatement.

## Article VII. Évolution des services

Il est rappelé que STHD peut à tout moment faire évoluer les caractéristiques des services pour des raisons techniques ou commerciales, et ce sans préavis.

## Article VIII. Contenu

Les services ne doivent pas être utilisés pour des activités illégales, malveillantes ou non tolérables sur un réseau associatif dont notamment :

- Envoi de mails non sollicités en masse (SPAM)
- Hébergement de robots dans le but de forcer ou provoquer des attaques

- Hébergement de contenu pornographique ou à caractère diffamatoire
- Hébergement et transfert de données soumises à licence, copyright ou pouvant entraîner une menace
- Hébergement et transfert de données qui pourraient entraîner une surcharge ou une défaillance de l'infrastructure ou provoquer un engorgement du réseau
- Hébergement de tout contenu non-conforme à la législation en vigueur en France Dans le cas contraire, les services pourront être résiliés unilatéralement et sans délai, sans donner droit à remboursement.

## Article IX. Garanties

Sauf mention contraire, et pour ne pas entrer dans le cadre d'une concurrence déloyale envers les professionnels du secteur des télécoms et de l'hébergement, les services sont fournis sans la moindre garantie de service, de qualité de service et de disponibilité. Ainsi, STHD ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences matérielles et financières que pourraient avoir notamment la perte de données, la perte de service, l'indisponibilité, l'augmentation de la latence, la saturation de liaisons, ou encore tout autre situation qui pourrait entraîner une dégradation de la qualité service du service, l'interruption totale ou partielle des services.

## Article X. Responsabilité

Le Client est seul responsable des contenus et données qu'il héberge et/ou fait transiter sur l'infrastructure STHD. En aucun cas STHD ne cautionne, ni approuve les contenus qui sont hébergés par le Client et STHD ne saurait donc être tenu responsable pour le contenu des messages hébergés et/ou transmis.

## Article XI. Maintenance

Des opérations de maintenance peuvent avoir lieu sur l'infrastructure STHD. Celles-ci seront annoncées dans la mesure du possible via votre courrier électronique de contact du Client. Malgré tout, des interruptions peuvent survenir et seront traitées comme précisé dans l'article GARANTIES.

## Article XII. Collecte de traces légales

Dans le cadre légal national, STHD est soumis par son statut d'opérateur de télécommunications à une obligation de collecte de certaines métadonnées, qui pourraient lui être demandées par les autorités compétentes.

Ces données peuvent inclure notamment :

- Adresses IP source et destination
- Numéros de ports
- Horodatages
- Volumes de données échangées

## Article XIII. Support

Le support est disponible par email à l'adresse support@slashnetworks.net. Fourni dans un sur une base de "best-effort", aucune garantie n'est applicable au délai et prestations de support.

Par défaut, sur tout service applicable, l'association préinstalle un compte d'administration à des fins de support et de gestion, il est à la discrétion de l'utilisateur de le supprimer s'il le désire, mais le support ne pourra pas être assuré de manière optimale.

## Article XIV. Résiliation

Les services sont sans engagement spécifique, sauf mention contraire au Bon de Commande, mais la résiliation anticipée d'un service n'entraîne aucun remboursement sur les sommes déjà versées.

En cas de résiliation pour le premier jour du mois suivant, celle-ci doit être faite avant le 20 du mois en cours, sans quoi la résiliation sera programmée pour le premier jour du mois suivant.

En cas de résiliation anticipée, et si une durée minimale d'engagement est prévue au Bon de Commande, les mensualités restantes restent dues intégralement.

Ainsi, l'une et l'autre partie peuvent décider de mettre fin au service, sans aucune justification ni préavis supplémentaire à celui décrit précédemment.

## Article XV. Droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles

Conformément à la législation française (recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et articles 26 et 27 de la Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), tout Abonné peut exercer son droit de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant par email à l'adresse : [support@slashnetworks.net](mailto:support@slashnetworks.net)

## Article XVI. Données personnelles

Si le service venait à être utilisé à des fins qui rentreraient dans le champ d'application du Règlement Général pour la Protection des Données, Le Client serait responsable de la mise en place des conventions et accords nécessaires à la mise en conformité.

De son côté, STHD se réserve le droit de refuser, à son entière discrétion, tout projet qui rentrerait dans un cadre technique ou légal requérant des contraintes trop spécifiques, qui seraient l'affaire d'une entreprise spécialisée.