CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — FRCX

Version 1.4 · 23 novembre 2026 · Document FRCX

Prestations de services informatiques

Version 1.4 — en vigueur à compter du 23 novembre 2026

Fabien RIOCREUX, EI — 21 Chemin de la Croze, 38260 Faramans
SIREN : 842 914 558 — SIRET : 84 291 455 800 031 — APE : 62.02A
Inscrit au Registre National des Entreprises (RNE)

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de services informatiques proposées par Fabien RIOCREUX, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial FRCX, à destination de tout client professionnel.

1.2 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par FRCX, notamment :

1. **Développement web sur-mesure** — landing page, site vitrine, refonte, e-commerce, application web ;
2. **Hébergement web géré** — formules Solo, Pro et Business, facturation en MRR (mensuel récurrent), avec engagement de niveau de service (SLA) selon formule ;
3. **Environnements collaboratifs** — migration et administration Microsoft 365 (M365) et Google Workspace, ainsi que configuration avancée et sécurisation Microsoft 365 (audit de sécurité, accès conditionnel, MFA, Microsoft Defender, Intune/Autopilot, Microsoft Purview, suivi mensuel), soumises aux conditions particulières de l'article 16ter ;
4. **Administration système & infrastructure** — virtualisation (Proxmox, VMware, Hyper-V), conteneurisation (Docker, Kubernetes), systèmes Linux et Windows ; audit, maintenance, infogérance et missions en régie au TJM DevOps ;
5. **Cybersécurité** — audit de sécurité, hardening Linux, déploiement de solutions de protection (CrowdSec) ;

Les prestations relevant du pôle Cybersécurité (point 5 ci-dessus) font l'objet de **conditions spécifiques** précisées dans le devis ou la proposition commerciale : périmètre de la mission, plafond de responsabilité contractuel applicable et couverture d'assurance mobilisable. La couverture RC Pro décrite à l'article 15.3 ne s'étend pas automatiquement à ces prestations ; les modalités d'assurance applicables à chaque mission de cybersécurité sont précisées dans le devis correspondant.

6. **Migration VMware → Proxmox** — audit de faisabilité gratuit, migration complète d'environnement (VM seule ou infrastructure + migration), formation Proxmox ;
7. **DevOps & Automatisation** — mise en place et optimisation CI/CD, containerisation, Infrastructure as Code (IaC), audit de pipeline.

Cette liste est indicative et non limitative.

1.3 Primauté des CGV

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les présentes CGV prévalent sur toute condition générale d'achat ou document contractuel du Client, sauf dérogation expresse, spécifique et écrite convenue entre les parties. Cette primauté s'applique y compris dans le cadre de relations de sous-traitance avec des entreprises de services numériques (ESN).

1.4 Acceptation

Toute commande passée auprès de FRCX vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

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

- **« Prestataire »** : Fabien RIOCREUX, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial FRCX, dont le SIREN est 842 914 558, domicilié au 21 Chemin de la Croze, 38260 Faramans.
- **« Client »** : toute personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ayant passé commande auprès du Prestataire. Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux relations B2B. Toute commande émanant d'un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation sera refusée.
- **« Prestation »** : tout service informatique fourni par le Prestataire, tel que décrit à l'article 1.2, et défini dans le Devis ou le Bon de commande.
- **« Commande »** : accord formel entre les parties, matérialisé par un Devis signé, un Bon de commande, ou une confirmation écrite du Client.
- **« Devis »** : document commercial émis par le Prestataire décrivant le périmètre, les délais, le prix et les conditions de réalisation de la Prestation.
- **« Bon de commande »** : document émis par le Client formalisant l'acceptation du Devis du Prestataire.
- **« Livrable »** : tout élément tangible ou intangible (code source, documentation, rapport, configuration, etc.) remis au Client en exécution de la Prestation.
- **« Jour ouvré »** : tout jour de la semaine du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux en France.
- **« Hébergement Géré »** : service continu de mise à disposition d'une infrastructure d'hébergement web managée par le Prestataire, incluant la supervision, les mises à jour et le support technique, selon la formule souscrite (Solo, Pro ou Business).
- **« SLA »** (Service Level Agreement) : engagement de niveau de service, notamment en termes de disponibilité, défini dans le Devis ou les Conditions Particulières applicables à la formule d'hébergement souscrite. Un SLA n'est consenti que pour la formule Business. Les formules Solo et Pro sont fournies sans engagement de disponibilité.
- **« TJM »** (Tarif Journalier Moyen) : tarif de facturation à la journée applicable aux missions réalisées en régie, tel que défini dans le Devis.
- **« Migration »** : opération technique consistant à transférer un environnement informatique existant (données, configurations, services) vers un nouvel environnement cible (ex. : migration VMware vers Proxmox), selon les phases définies dans le Devis.
- **« Diagnostic Express »** : entretien de découverte offert pour tout nouveau projet, sans engagement du Client, donnant lieu à un compte-rendu d'une page remis par le Prestataire. Le compte-rendu est la propriété exclusive du Prestataire ; aucun autre livrable contractuel n'est dû au titre du Diagnostic Express.
- **« Tenant »** : environnement Microsoft 365 dédié à une organisation, hébergé par Microsoft, contenant les utilisateurs, données, applications et configurations de cette organisation.
- **« GDAP »** (Granular Delegated Admin Privileges) : mécanisme d'accès délégué Microsoft permettant à un partenaire accrédité d'accéder au tenant d'un client avec des rôles granulaires et une durée limitée, sur approbation explicite du client.
- **« Compte de secours » (« break-glass »)** : compte administrateur de secours exclu des politiques d'accès conditionnel, utilisé uniquement en situation d'urgence pour restaurer l'accès à un tenant verrouillé.
- **« Effacement à distance » (« wipe »)** : action déclenchée depuis une console de gestion des appareils (notamment Microsoft Intune) supprimant tout ou partie des données d'un appareil géré.

ARTICLE 3 — FORMATION DU CONTRAT

3.1 Processus de contractualisation

La formation du contrat entre le Prestataire et le Client s'effectue selon le processus suivant :

1. Expression du besoin par le Client (email, formulaire, appel) ;
2. Établissement et envoi d'un Devis par le Prestataire ;
3. Acceptation du Devis par le Client, par signature manuscrite ou électronique, par email de confirmation ou par émission d'un Bon de commande ;
4. Versement de l'acompte prévu à l'article 8, conditionant le démarrage effectif de la Prestation.

3.2 Validité du Devis

Le Devis est valable trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire expressément indiquée sur le document.

3.3 Conditions de démarrage

Le Prestataire ne commencera l'exécution de la Prestation qu'après réception de l'acompte défini à l'article 8, sauf accord écrit exprès dérogeant à cette condition.

3.4 Modifications avant démarrage

Toute modification du périmètre souhaitée par le Client après acceptation du Devis et avant démarrage de la Prestation fera l'objet d'un avenant écrit selon les modalités de l'article 10.

3.5 Prestations gratuites (Diagnostic Express et audit de faisabilité)

Les prestations offertes à titre gratuit (Diagnostic Express tel que défini à l'article 2 ; audit de faisabilité préalable à la migration VMware → Proxmox) ne constituent pas des contrats de prestation au sens des présentes CGV et ne donnent pas lieu à un Devis ou à un acompte. Elles n'emportent aucune obligation de commande ultérieure pour le Client. Le compte-rendu remis à l'issue du Diagnostic Express ou de l'audit de faisabilité demeure la propriété intellectuelle du Prestataire ; le Client dispose du droit de l'utiliser pour ses besoins propres. Toute prestation allant au-delà du compte-rendu fera l'objet d'un Devis distinct.

ARTICLE 4 — OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

4.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. Une obligation de résultat ne peut être stipulée qu'expressément et par écrit dans le Devis ou les Conditions Particulières.

4.2 Devoir de conseil

Le Prestataire s'engage à informer le Client des contraintes techniques, des risques identifiés et des préconisations utiles à la bonne réalisation de la Prestation. Ce devoir de conseil s'exerce dans les limites des informations communiquées par le Client.

4.3 Confidentialité

Le Prestataire s'engage à maintenir la confidentialité de toutes les informations, données et documents communiqués par le Client dans le cadre de l'exécution de la Prestation, conformément à l'article 13.

4.4 Délais

Le Prestataire s'engage à respecter les délais convenus dans le Devis, sous réserve de la coopération du Client telle que définie à l'article 5 et des cas de suspension visés à l'article 9.

4.5 Exécution à distance

Le Prestataire réalise l'ensemble de ses Prestations à distance (100 % remote). Toute intervention sur site, si elle était exceptionnellement requise, ferait l'objet d'une facturation complémentaire de frais de déplacement au coût réel.

ARTICLE 5 — OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Fourniture des informations et accès

Le Client s'engage à fournir au Prestataire, dans les délais convenus, l'ensemble des informations, documents, accès (serveurs, outils, plateformes, identifiants) et ressources nécessaires à l'exécution de la Prestation. Toute carence dans cette obligation engage la responsabilité exclusive du Client pour les retards et surcoûts en résultant.

5.2 Interlocuteur unique

Le Client désigne, dès la signature du Devis, un interlocuteur unique disposant des délégations nécessaires pour valider les livrables, prendre les décisions et engager le Client. Tout changement d'interlocuteur sera notifié au Prestataire sans délai.

5.3 Validations

Le Client s'engage à procéder aux validations requises dans les délais définis à l'article 11. L'absence de réponse dans les délais impartis vaut validation tacite des livrables concernés.

5.4 Coopération — suspension et facturation en cas de retard

Lorsque le blocage de la Prestation est imputable au Client (absence de retour, non-fourniture d'informations ou d'accès, indisponibilité de l'interlocuteur), le Prestataire peut, après mise en demeure par email restée sans effet pendant cinq (5) Jours ouvrés :

- suspendre l'exécution de la Prestation ;
- facturer le temps d'attente au TJM applicable, dès lors que le blocage excède dix (10) Jours ouvrés consécutifs.

5.5 Paiement

Le Client s'engage à régler les factures du Prestataire dans les conditions et délais définis aux articles 7 et 8.

5.6 Licences et droits tiers

Le Client est seul responsable de l'acquisition et du maintien des licences, abonnements et droits d'utilisation des logiciels, contenus et outils tiers qu'il soumet au Prestataire ou dont l'utilisation est nécessaire à l'exécution de la Prestation.

ARTICLE 6 — PRIX ET FACTURATION

6.1 Hors taxes — Franchise en base de TVA

Tous les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). Le Prestataire bénéficie du régime de la franchise en base de TVA : la TVA n'est pas applicable.

La mention légale obligatoire sur les factures est la suivante, selon la période d'émission :

- **Jusqu'au 31 décembre 2026** : « TVA non applicable, article 293 B du CGI » *(base légale en vigueur jusqu'au 1er janvier 2027)* ;
- **À compter du 1er janvier 2027** : « TVA non applicable, article L. 233-3 du Code des impositions sur les biens et services (CIBS) ».

Par tolérance administrative, les factures émises après le 1er janvier 2027 peuvent continuer à mentionner « article 293 B du CGI » jusqu'au 30 juin 2028 inclus, sans incidence sur leur validité.

La mention actualisée figure sur toutes les factures.

6.2 Fermeté du devis

Le Devis est ferme pour le périmètre défini. Toute modification de périmètre fait l'objet d'un avenant tarifaire conformément à l'article 10.

6.3 Modèles de facturation

Le Prestataire propose les modèles de facturation suivants :

- **6.3.1 Forfait** : prix global et fixe pour un périmètre défini dans le Devis. Les dépassements de périmètre font l'objet d'un avenant.
- **6.3.2 Régie (TJM)** : facturation au temps passé, selon le Tarif Journalier Moyen défini dans le Devis. Un compte rendu d'activité (CRA) mensuel est adressé au Client, servant de base à la facturation.
- **6.3.3 Abonnement (MRR)** : facturation mensuelle récurrente pour les prestations continues (hébergement géré, infogérance, administration). Les tarifs sont révisables une fois par an, avec un préavis de trente (30) jours calendaires.
- **6.3.4 Formation** : facturation selon le Devis. Un acompte de 30 % du montant total est dû à la commande ; le solde est exigible avant la date de formation. Les conditions d'annulation sont définies à l'article 6.7.

6.4 Révision des abonnements

Les tarifs des prestations en abonnement peuvent être révisés une fois par an, sur la base de l'évolution de l'indice Syntec ou de tout autre indice pertinent, avec un préavis de trente (30) jours calendaires notifié par email.

6.5 Refacturation des frais

Les frais engagés pour le compte du Client (licences, noms de domaine, certificats, ressources cloud, frais de déplacement exceptionnels, etc.) sont refacturés au coût réel sur présentation des justificatifs, sans marge, sauf accord contraire.

6.6 Facturation électronique

Les factures sont émises au format électronique (PDF) et adressées à l'adresse email indiquée par le Client. Le Client reconnaît que ce mode de facturation est valide et s'y conforme.

6.7 Conditions d'annulation et de report pour les formations

- **Annulation par le Client plus de sept (7) Jours ouvrés avant la date de formation** : l'acompte versé est intégralement remboursé.
- **Annulation par le Client sept (7) Jours ouvrés ou moins avant la date de formation** : l'acompte est acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sauf cas de force majeure dûment justifié au sens de l'article 17.
- **Report** : le Client peut reporter la formation une (1) fois sans frais, sous réserve de notifier le Prestataire plus de sept (7) Jours ouvrés avant la date initialement prévue. Tout report ultérieur ou demandé dans un délai inférieur est soumis à l'accord du Prestataire et peut entraîner des frais de réservation.

6.8 Mois d'hébergement offert à la livraison d'un site web

Sauf mention contraire dans le Devis, toute prestation de développement web sur-mesure visée à l'article 1.2(1) donne lieu à l'offre d'un (1) mois d'hébergement géré (formule au choix du Client parmi les formules disponibles) à compter de la livraison finale validée. Cette offre est sans engagement de renouvellement et ne constitue pas un abonnement tacite ; toute poursuite de l'hébergement au-delà du mois offert fait l'objet d'un Devis ou d'un abonnement distinct selon les modalités de l'article 6.3.3.

ARTICLE 7 — CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 Délai de paiement

Sauf mention contraire dans le Devis, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

7.2 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue exclusivement par virement bancaire, sur le compte dont les coordonnées figurent sur la facture. Aucun autre mode de paiement n'est accepté sauf accord écrit exprès.

7.3 Pénalités de retard

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance et sans qu'un rappel soit nécessaire :

1. **Des pénalités de retard** calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, conformément à l'article L. 441-10 II du Code de commerce. Le taux applicable est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre de l'année concernée, et celui en vigueur au 1er juillet pour le second semestre. À titre indicatif, ce taux s'élève à **12,40 % au second semestre 2026** (taux BCE de 2,40 % au 1er juillet 2026, majoré de 10 points) ; il est susceptible de varier à chaque semestre.
2. **Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €)** par facture impayée, conformément à l'article L. 441-10 II du Code de commerce et au décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 (art. D. 441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement effectivement exposés excèdent ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs.

7.4 Suspension de Prestation pour impayé

En cas de non-paiement d'une facture échue, le Prestataire adressera une mise en demeure par email. Sans régularisation dans les quinze (15) jours calendaires suivant cette mise en demeure, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'ensemble des Prestations en cours, sans que cette suspension ne puisse être considérée comme une résiliation de sa part ni engager sa responsabilité.

7.5 Absence de compensation

Aucune compensation, déduction ou retenue sur les sommes dues ne peut être opérée par le Client sans l'accord écrit préalable du Prestataire.

ARTICLE 8 — ACOMPTE ET JALONS DE FACTURATION

8.1 Acompte à la commande

Sauf dispositions contraires dans le Devis, un acompte de trente pour cent (30 %) du montant total HT est exigible à la commande, préalablement au démarrage de la Prestation.

Pour les prestations impliquant une forte personnalisation ou un investissement initial significatif, l'acompte peut être porté à cinquante pour cent (50 %) du montant total HT, tel qu'indiqué dans le Devis.

8.2 Jalons de facturation pour les projets importants

Pour tout projet dont le montant dépasse trois mille euros (3 000 €) HT, la facturation peut être échelonnée selon le phasage suivant, sauf accord différent dans le Devis :

- 30 % à la commande ;
- 30 % à mi-parcours (livraison partielle définie dans le Devis) ;
- 40 % à la livraison finale et validation.

8.3 Missions en régie

Les missions réalisées en régie (TJM) ne requièrent pas d'acompte, sauf mention contraire dans le Devis. La facturation intervient mensuellement sur la base du compte rendu d'activité validé.

8.4 Abonnements

Pour les prestations en abonnement (hébergement géré, infogérance), la première mensualité est exigible au démarrage du service. Les mensualités suivantes sont facturées en début de période.

8.5 Formations

Pour les prestations de formation, l'acompte de 30 % est exigible à la commande. Le solde est exigible avant la date de formation, conformément à l'article 6.3.4.

ARTICLE 9 — DÉLAIS ET PLANNING

9.1 Nature des délais

Les délais indiqués dans le Devis sont donnés à titre indicatif, sauf mention expresse « délai ferme » ou « délai contractuel » dans le Devis ou les Conditions Particulières.

9.2 Suspension des délais

Les délais sont automatiquement suspendus en cas de :

- retard du Client dans la fourniture d'informations, de documents ou d'accès ;
- absence de validation d'un livrable intermédiaire dans le délai imparti ;
- modification de périmètre en cours de mission ;
- cas de force majeure au sens de l'article 17.

Le Prestataire notifie le Client par email de toute suspension de délai.

9.3 Facturation du temps d'attente

Lorsque le blocage de la Prestation est imputable au Client et excède dix (10) Jours ouvrés consécutifs, le Prestataire est en droit de facturer le temps d'attente au TJM applicable, en sus du prix convenu.

ARTICLE 10 — MODIFICATIONS DE PÉRIMÈTRE

10.1 Principe du change management

Toute demande de modification du périmètre initial de la Prestation (nouvelles fonctionnalités, changement de technologie, extension du champ d'audit, etc.) doit faire l'objet d'une demande écrite du Client.

10.2 Avenant obligatoire

Le Prestataire établira un devis complémentaire chiffrant l'impact en termes de charge, de délai et de prix. Aucun travail hors périmètre ne sera réalisé sans acceptation écrite de cet avenant par le Client.

10.3 Impact sur les délais

Les modifications de périmètre acceptées entraînent de plein droit un ajustement des délais, qui sera précisé dans l'avenant.

ARTICLE 11 — RECETTE ET VALIDATION

11.1 Notification de livraison

À l'achèvement de tout livrable, le Prestataire en informe le Client par email, en précisant le délai de validation applicable **et en rappelant expressément les effets de la validation tacite visés à l'article 11.3**.

11.2 Délai de validation

Le Client dispose de cinq (5) Jours ouvrés à compter de la notification pour :

- valider le livrable (validation expresse) ; ou
- émettre des réserves motivées par écrit.

11.3 Validation tacite

À défaut de réponse dans le délai de cinq (5) Jours ouvrés, le livrable est réputé accepté et validé sans réserve. La validation tacite produit les mêmes effets juridiques que la validation expresse.

11.4 Distinction bugs et nouvelles demandes

La garantie visée à l'article 15.1 couvre la correction des anomalies (bugs) constatées dans les livrables livrés. Toute demande d'évolution, de modification ou de nouvelle fonctionnalité, même si elle fait suite à une validation, constitue une nouvelle Prestation soumise à devis.

11.5 Recette par lots

Pour les projets phasés, la recette s'effectue par lots successifs, selon le phasage défini dans le Devis. La validation d'un lot conditionne le démarrage du lot suivant et la facturation du jalon correspondant.

ARTICLE 12 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1 Réserve de propriété intellectuelle

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les Livrables jusqu'au paiement intégral des sommes dues au titre du contrat.

12.2 Cession des droits sur le code développé sur-mesure

Après paiement intégral, le Prestataire cède au Client, à titre non exclusif sauf accord contraire, les droits patrimoniaux d'auteur sur le code source développé spécifiquement pour le Client, incluant les droits de reproduction, d'adaptation, de traduction et d'exploitation, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur.

La cession de droits visée au présent article s'applique exclusivement au code développé spécifiquement pour le Client dans le cadre de prestations de développement web sur-mesure. Elle ne s'applique pas :

- aux configurations système, scripts de déploiement génériques et paramétrages d'infrastructure ;
- aux outils, scripts et frameworks réutilisables développés par le Prestataire antérieurement ou indépendamment de la mission ;
- aux prestations de type administration système, hébergement géré, migration (VMware → Proxmox ou autre), infogérance, DevOps ou cybersécurité, qui constituent des prestations de service ne donnant pas lieu à la création d'une œuvre logicielle cessible au sens du Code de la propriété intellectuelle ;
- aux comptes-rendus de Diagnostic Express et aux rapports d'audit de faisabilité, qui restent la propriété du Prestataire, le Client disposant uniquement d'un droit d'usage pour ses besoins propres.

Pour ces dernières catégories de prestations, le Client dispose du droit d'utiliser les Livrables remis (rapports, documentations, configurations) pour ses besoins propres, sans transfert de propriété intellectuelle.

12.3 Composants tiers et logiciels libres

Les composants, bibliothèques et logiciels tiers intégrés dans les Livrables restent régis par leurs licences propres. Le Prestataire en informe le Client et lui communique la liste des licences applicables sur demande. Le Client est responsable du respect de ces licences dans le cadre de son exploitation.

12.4 Outils et méthodes du Prestataire

Les outils, méthodes, processus, scripts et savoir-faire propres au Prestataire, mobilisés dans le cadre de la Prestation sans faire partie du périmètre de cession défini ci-dessus, sont concédés au Client sous forme de licence non exclusive, limitée à l'exploitation des Livrables délivrés.

12.5 Droit de mention

Sauf opposition écrite du Client dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la livraison, le Prestataire se réserve le droit de mentionner la réalisation de la Prestation à titre de référence commerciale (portfolio, site web, proposition commerciale), sans divulgation de données confidentielles.

12.6 Garantie d'éviction

Le Prestataire garantit être titulaire ou disposer des droits nécessaires sur les éléments incorporés dans les Livrables remis au Client et garantit le Client contre tout trouble de jouissance de son fait.

ARTICLE 13 — CONFIDENTIALITÉ

13.1 Obligations réciproques

Chaque partie s'engage à tenir confidentielles toutes les informations, données, documents et savoir-faire de nature confidentielle qui lui sont communiqués par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du contrat (ci-après les « Informations Confidentielles »), et à ne pas les divulguer à des tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

13.2 Durée

Ces obligations de confidentialité s'appliquent pendant toute la durée du contrat et pendant trois (3) ans après son terme, quelle qu'en soit la cause.

13.3 Exceptions

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations :

- qui étaient déjà connues de la partie réceptrice avant la communication ;
- qui sont ou deviennent publiques sans faute de la partie réceptrice ;
- qui ont été obtenues légalement d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- dont la divulgation est requise par une obligation légale ou réglementaire.

13.4 Extension aux sous-traitants

Le Prestataire s'assure que ses éventuels sous-traitants sont soumis à des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles du présent article.

ARTICLE 14 — DONNÉES PERSONNELLES — RGPD

14.1 Rôle du Prestataire

Dans le cadre de ses Prestations, le Prestataire est susceptible d'accéder à des données à caractère personnel dont le Client est responsable de traitement au sens de l'article 4(7) du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). En tant que prestataire accédant à ces données pour les besoins de la mission, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 4(8) du RGPD.

14.2 Obligations en qualité de sous-traitant

Conformément à l'article 28 du RGPD, le Prestataire s'engage à :

- ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client ;
- assurer la confidentialité des données, notamment en soumettant les personnes habilitées à traiter les données à une obligation de confidentialité ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque ;
- ne faire appel à un autre sous-traitant (sous-traitant ultérieur) qu'avec l'autorisation préalable, spécifique ou générale, du Client ; dans le cas d'une autorisation générale, informer le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, donnant ainsi au Client la possibilité d'émettre des objections (art. 28.2 RGPD) ;
- assister le Client dans le respect de ses obligations (sécurité, notification de violations, analyse d'impact) ;
- supprimer ou restituer les données à caractère personnel à l'issue de la Prestation, au choix du Client, et détruire les copies existantes (art. 28.3.g RGPD), à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'exige leur conservation.

14.3 Accord de traitement des données (DPA)

Si la nature de la Prestation justifie la formalisation d'un accord de traitement des données au sens de l'article 28.3 du RGPD, les parties concluront un Data Processing Agreement (DPA) par voie d'avenant aux présentes CGV.

14.4 Données du Client traitées par le Prestataire

Les données personnelles du Client (coordonnées, données de facturation) collectées dans le cadre de la relation commerciale sont traitées par le Prestataire en qualité de responsable de traitement, aux fins de gestion de la relation client, de facturation et de respect des obligations légales. Ces données ne sont pas cédées à des tiers et sont conservées conformément aux durées légales applicables.

ARTICLE 15 — GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

15.1 Garantie de conformité

Le Prestataire garantit la conformité des Livrables aux spécifications définies dans le Devis pendant une durée de trois (3) mois à compter de leur validation par le Client. Durant cette période, le Prestataire corrige sans frais supplémentaires les anomalies (bugs) directement imputables à sa réalisation, à l'exclusion de toute évolution fonctionnelle.

15.2 Exclusions de garantie et de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée dans les cas suivants :

- pannes, interruptions ou dysfonctionnements imputables à des hébergeurs ou prestataires tiers (OVH, Hetzner, AWS, etc.) ;
- cas de force majeure au sens de l'article 17 ;
- faute, négligence ou carence du Client (défaut de sauvegarde, fourniture d'informations erronées, utilisation non conforme des Livrables) ;
- utilisation des Livrables en dehors du cadre prévu au Devis ;
- perte de données résultant de l'absence ou de la défaillance du système de sauvegarde du Client ;
- modifications apportées aux Livrables par le Client ou un tiers sans accord préalable du Prestataire.

15.3 Assurance RC Pro et limitation contractuelle de responsabilité

La responsabilité contractuelle du Prestataire est limitée à **cent mille euros (100 000 €) HT** par sinistre, ce montant correspondant au plafond de garantie de la police d'assurance RC Pro souscrite par le Prestataire, telle que décrite ci-après. En tout état de cause, la responsabilité contractuelle du Prestataire ne peut excéder le montant HT effectivement versé par le Client au titre du contrat en cours au moment du fait générateur du dommage, dans la limite du plafond de 100 000 € défini ci-dessus.

Le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle (RC Pro) auprès de l'assureur **Hiscox**, gérée par la plateforme **Orus**, aux caractéristiques suivantes :

- **Formule** : Essentielle ;
- **Plafond de garantie** : 100 000 € par sinistre et par année d'assurance ;
- **Franchise générale** : 0 € ;
- **Numéro de police** : [n° de police à compléter à la souscription] ;
- **Territorialité** : monde entier, à l'exclusion des États-Unis d'Amérique et du Canada *(à confirmer sur la police définitive formule Essentielle)* ;
- **Activités couvertes** : conseil en systèmes d'information, administration / architecture / intégration systèmes et réseaux, développement web, hébergement web (data center exclu), migrations d'infrastructure, administration M365 et Google Workspace ;
- **Risques non couverts automatiquement** : les prestations du pôle Cybersécurité (art. 1.2 point 5) ne bénéficient pas d'une extension automatique de la présente police ; la couverture d'assurance applicable à chaque mission de cybersécurité est précisée dans le devis correspondant.

Une attestation d'assurance est disponible sur demande à l'adresse fabien@frcx.fr.

15.4 Exclusion des dommages indirects

En tout état de cause, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, immatériels non consécutifs, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, atteinte à l'image ou manques à gagner subis par le Client ou des tiers, même si le Prestataire a été informé de la possibilité de tels dommages.

ARTICLE 16 — RÉSILIATION

16.1 Résiliation d'une prestation one-shot avant démarrage

En cas de résiliation par le Client d'une prestation à périmètre fixe (forfait) avant tout démarrage par le Prestataire, l'acompte versé reste acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire des frais engagés et de la mobilisation des ressources.

16.2 Résiliation d'une prestation one-shot après démarrage

En cas de résiliation par le Client d'une prestation à périmètre fixe après démarrage, le Client doit au Prestataire :

- le règlement prorata temporis des travaux effectivement réalisés à la date de résiliation ;
- une indemnité de résiliation forfaitaire de quinze pour cent (15 %) du montant HT restant à produire.

16.3 Résiliation d'un abonnement

Toute résiliation d'un abonnement (hébergement géré, infogérance, etc.) est soumise à un préavis de trente (30) jours calendaires, notifié par email avec accusé de réception. Le mois en cours au moment de la notification du préavis est dû en intégralité et non remboursable.

Pour les prestations d'hébergement géré, les données hébergées restent accessibles pendant une durée de trente (30) jours calendaires à compter de la fin effective du préavis. Passé ce délai, les données sont définitivement supprimées. Le Client est responsable de récupérer ses données avant l'expiration de ce délai.

16.4 Résiliation pour faute grave

En cas de faute grave d'une partie (manquement grave aux obligations contractuelles, non-paiement persistant, violation de confidentialité, etc.), l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours calendaires.

16.5 Résiliation spécifique — Prestations de Migration VMware → Proxmox

En cas de résiliation par le Client en cours de prestation de migration VMware → Proxmox :

- Si la résiliation intervient après la livraison de l'audit de faisabilité mais avant le démarrage de la phase de migration effective, l'intégralité du montant correspondant à la phase d'audit est due et exigible immédiatement.
- Si la résiliation intervient au cours de la phase de migration effective, la facturation prorata temporis s'applique à l'ensemble des phases réalisées ou en cours, conformément au phasage défini dans le Devis.
- Les configurations, documentations et livrables produits jusqu'à la date de résiliation sont remis au Client après règlement intégral des sommes dues.

ARTICLE 16BIS — CONDITIONS PARTICULIÈRES D'HÉBERGEMENT GÉRÉ

16bis.1 Conditions Particulières applicables

Les prestations d'Hébergement Géré (formules Solo, Pro et Business) font l'objet de Conditions Particulières d'Hébergement (CPH) annexées au Devis. Les CPH précisent les caractéristiques techniques, les ressources allouées, les niveaux de service et les conditions spécifiques à chaque formule. En cas de contradiction entre les présentes CGV et les CPH, les CPH prévalent pour les sujets qu'elles traitent spécifiquement.

16bis.2 Niveaux de service (SLA)

- **Formule Business** : disponibilité garantie à 99,5 % mesurée mensuellement selon les modalités définies aux présentes, hors exclusions visées à l'article 16bis.6. En cas de non-respect de ce SLA sur un mois calendaire complet, les compensations définies à l'article 16bis.7 sont applicables.
- **Formules Solo et Pro** : services fournis en mode « best effort » (meilleur effort). **Aucun engagement contractuel de disponibilité n'est consenti pour ces formules.** Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour maintenir la disponibilité des services, sans que cela constitue une obligation de résultat.

16bis.3 Mode de mesure de la disponibilité (formule Business uniquement)

La disponibilité mensuelle est calculée comme suit :

> **Disponibilité (%) = [(Minutes du mois – Minutes d'indisponibilité non exclues) / Minutes du mois] × 100**

- La mesure est réalisée par le Prestataire au moyen d'un outil de monitoring de type « uptime check » (vérification HTTP/HTTPS toutes les cinq minutes depuis au moins un point de contrôle externe).
- Est considérée comme une indisponibilité toute période continue de cinq (5) minutes ou plus durant laquelle le service ne répond pas à une requête HTTP/HTTPS standard.
- Les résultats de mesure sont conservés par le Prestataire pendant douze (12) mois et communiqués au Client sur demande dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés.

16bis.4 Exclusions (formule Business)

Les périodes suivantes ne sont pas comptabilisées dans le calcul de l'indisponibilité pour l'application du SLA :

1. **Maintenance programmée annoncée** : toute intervention planifiée notifiée au Client avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures conformément à l'article 16bis.5 ;
2. **Cause imputable au Client** : indisponibilité résultant d'une action ou d'une omission du Client (mauvaise configuration, surcharge de trafic générée par le Client, modification du service sans accord du Prestataire) ;
3. **Force majeure** : événement répondant aux critères de l'article 17 ;
4. **Panne d'hébergeur tiers** : incident directement imputable à l'infrastructure d'un prestataire tiers (OVH, Hetzner, etc.), sur lequel le Prestataire n'a pas de maîtrise directe, dès lors que le Prestataire a mis en œuvre les mesures de remédiation disponibles dans les meilleurs délais et a notifié le Client ;
5. **Indisponibilité du réseau du Client** : incident affectant la connectivité internet du Client indépendamment de l'infrastructure hébergée.

16bis.5 Maintenance programmée

Le Prestataire notifie le Client au moins quarante-huit (48) heures avant toute opération de maintenance programmée susceptible d'entraîner une interruption ou une dégradation du service. Ce délai de préavis ne s'applique pas aux interventions d'urgence requises par un impératif de sécurité, qui peuvent être réalisées sans délai avec notification simultanée ou immédiatement après.

16bis.6 Infrastructure et localisation des données

Les services d'hébergement sont fournis sur des infrastructures opérées par des prestataires tiers (OVH SAS — France, Hetzner Online GmbH — Allemagne, et/ou tout autre prestataire précisé dans les CPH), dont les data centers sont situés dans l'Espace Économique Européen. Les données hébergées restent en toutes circonstances la propriété exclusive du Client. Le Prestataire ne procède à aucun traitement des données hébergées sans instruction du Client.

16bis.7 Compensation SLA Business — Procédure et modalités

Les dispositions ci-après s'appliquent exclusivement à la formule Business.

a) Condition de déclenchement

La compensation est due lorsque la disponibilité mensuelle mesurée conformément à l'article 16bis.3, hors exclusions de l'article 16bis.4, est **inférieure à 99,5 %** sur un mois calendaire complet.

b) Montant de la compensation

En cas de déclenchement, la compensation prend la forme d'un **avoir de dix pour cent (10 %) du montant HT de la facture mensuelle d'hébergement Business** du mois au cours duquel le SLA n'a pas été respecté. Cet avoir est déduit de la **facture mensuelle suivante**.

c) Caractère forfaitaire et exclusif

L'avoir de 10 % constitue la **compensation unique et forfaitaire** due au Client en cas de non-respect du SLA, quelle que soit la durée ou la gravité de l'indisponibilité constatée, et indépendamment du préjudice effectivement subi. Il se substitue à toute autre compensation ou indemnisation au titre du non-respect du SLA. Le Client ne peut prétendre à aucune compensation supplémentaire de ce seul chef.

d) Procédure de réclamation

Pour bénéficier de la compensation, le Client doit :

1. Adresser une réclamation par email à l'adresse fabien@frcx.fr dans un délai de **quinze (15) jours calendaires** à compter de la fin du mois calendaire concerné ;
2. Indiquer dans sa réclamation : la période d'indisponibilité alléguée, les incidents constatés et, si disponibles, les preuves techniques (captures d'écran, logs, rapport d'outil tiers).

Passé ce délai de quinze (15) jours, la compensation n'est plus exigible.

e) Traitement de la réclamation

Le Prestataire examine la réclamation dans un délai de **dix (10) Jours ouvrés** à compter de sa réception. Il communique au Client le résultat de la mesure de disponibilité pour la période concernée. Si la disponibilité est confirmée inférieure à 99,5 %, le Prestataire émet l'avoir correspondant sur la facture mensuelle suivante.

f) Plafond et non-cumul

L'avoir de 10 % est plafonné à une occurrence par mois calendaire, quel que soit le nombre d'incidents survenus au cours du mois. Les avoirs ne sont pas cumulables d'un mois sur l'autre et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement en numéraire.

ARTICLE 16TER — CONDITIONS PARTICULIÈRES : PRESTATIONS M365 AVANCÉES

16ter.1 Champ d'application

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux prestations relevant du pôle « M365 Configuration avancée & Sécurité » proposées par le Prestataire, notamment : audit de sécurité M365, déploiement de l'accès conditionnel, MFA, Microsoft Defender, Intune/Autopilot, Microsoft Purview (DLP, Insider Risk Management), administration mensuelle de la sécurité M365 (ci-après collectivement « Prestations M365 Avancées »).

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières et les autres articles des CGV, les présentes Conditions Particulières prévalent pour les sujets qu'elles traitent spécifiquement.

16ter.2 Prérequis techniques — Licences Microsoft à la charge du Client

16ter.2.1 Obligation préalable du Client

Les Prestations M365 Avancées, notamment les déploiements d'accès conditionnel, Microsoft Defender for Business, Intune, Autopilot et Microsoft Purview, requièrent la détention préalable par le Client d'abonnements Microsoft 365 adéquats (notamment Microsoft 365 Business Premium ou tout abonnement intégrant les fonctionnalités requises). Le Prestataire n'assure pas la revente de licences Microsoft. Les licences sont à la charge exclusive du Client, souscrites directement auprès de Microsoft ou d'un revendeur Microsoft autorisé.

16ter.2.2 Vérification au démarrage

Avant tout démarrage des Prestations M365 Avancées, le Client atteste, par la signature du Devis ou par confirmation écrite, disposer des licences requises pour l'ensemble des utilisateurs concernés.

16ter.2.3 Conséquences d'une licence inadéquate découverte en cours de mission

Si une inadéquation des licences est constatée après démarrage de la Prestation, rendant impossible tout ou partie de son exécution :

- le Prestataire suspend les travaux concernés et en informe le Client par email dans un délai de deux (2) Jours ouvrés ;
- le temps déjà passé par le Prestataire est facturable au TJM applicable défini dans le Devis ;
- les délais convenus sont automatiquement suspendus jusqu'à régularisation des licences par le Client ;

- si la régularisation n'intervient pas dans un délai de quinze (15) Jours ouvrés à compter de la notification, le Prestataire peut résilier la Prestation conformément aux modalités de l'article 16.2 des présentes CGV.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée pour tout préjudice résultant d'une inadéquation des licences du Client.

16ter.3 Accès administrateur délégué au tenant Microsoft du Client

16ter.3.1 Modalités d'accès

Pour les Prestations M365 Avancées nécessitant un accès au tenant Microsoft du Client, le Prestataire peut opérer selon l'une des deux modalités suivantes, précisée dans le Devis :

a) **Accès délégué GDAP** (Granular Delegated Admin Privileges) : modalité dans laquelle le Prestataire, en tant que partenaire Microsoft, se voit octroyer des permissions granulaires et limitées dans le temps sur le tenant du Client, sur approbation explicite de ce dernier via le centre d'administration Microsoft 365 ;

b) **Compte administrateur dédié** : compte de service Entra ID créé par le Client spécifiquement pour le Prestataire, avec les droits strictement nécessaires à l'exécution de la Prestation.

16ter.3.2 Principe de moindre privilège

Dans les deux cas, le Prestataire applique le principe de moindre privilège : seuls les rôles Entra ID strictement nécessaires à l'exécution de la Prestation sont demandés ou utilisés. Les rôles accordés sont précisés dans le Devis. Le Prestataire ne demande pas et n'utilise pas le rôle d'Administrateur général (Global Admin) sauf nécessité impérieuse expressément documentée dans le Devis.

16ter.3.3 Durée et révocation

a) GDAP : la durée de la relation GDAP est limitée à la durée de la Prestation définie dans le Devis, augmentée d'un délai de réversibilité de trente (30) jours calendaires. Le Prestataire procède à la résiliation de la relation GDAP à l'issue de ce délai, sauf renouvellement formalisé.

b) Compte dédié : à l'issue de la Prestation, le Client désactive ou supprime le compte administrateur dédié attribué au Prestataire. Le Prestataire confirme par email n'avoir conservé aucun accès au tenant du Client.

Dans les deux cas, le Client peut révoquer l'accès à tout moment. Cette révocation vaut résiliation des Prestations M365 Avancées en cours, avec application des modalités de l'article 16.2 des présentes CGV.

16ter.3.4 Traçabilité

Le Prestataire conserve un journal de ses interventions sur le tenant du Client (nature des actions effectuées, date, objet), mis à disposition du Client sur demande dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés.

16ter.3.5 Responsabilité en cas d'incident durant l'accès délégué

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'incident sur le tenant du Client résultant :

- d'une configuration préexistante du Client antérieure à l'intervention du Prestataire ;
- d'une action du Client ou d'un tiers autorisé survenue simultanément ou postérieurement à l'intervention ;
- d'une décision de configuration prise par le Client ou validée expressément par écrit par le Client ;
- d'une panne, d'un dysfonctionnement ou d'une modification du service par Microsoft.

16ter.4 Responsabilité — Accès conditionnel et risque de blocage

16ter.4.1 Risque de blocage d'accès

La mise en place ou la modification de politiques d'accès conditionnel (Conditional Access) dans Microsoft Entra ID peut, en cas de mauvaise configuration ou de circonstances imprévues, entraîner un blocage d'accès total ou partiel pour certains utilisateurs, y compris les administrateurs du Client. Ce risque est inhérent à la nature des politiques d'accès conditionnel et est documenté par Microsoft.

16ter.4.2 Procédures obligatoires préalables

Avant toute activation d'une politique d'accès conditionnel en mode « enforcement » (application effective), le Prestataire s'engage à :

1. Proposer au Client de déployer la politique en **mode Rapport (Report-only)** pendant une durée minimale d'une (1) semaine, permettant d'observer l'impact sans l'appliquer ;
2. Vérifier la présence et la fonctionnalité d'au moins un **compte de secours (break-glass)** exclu de toute politique d'accès conditionnel, conformément aux bonnes pratiques Microsoft (compte break-glass avec authentification hors MFA, conservé hors connexion réseau normale, accès restreint aux administrateurs du Client) ;
3. Soumettre au Client un **compte-rendu des tests en mode Rapport** avant toute mise en enforcement ;
4. Obtenir la **validation écrite du Client** (email ou signature) avant activation en mode enforcement.

16ter.4.3 Responsabilité du Client

La responsabilité du Client est engagée de façon exclusive pour tout blocage d'accès résultant :

- d'un refus du Client de mettre en place un compte break-glass documenté malgré la recommandation du Prestataire ;
- d'une validation par le Client du passage en mode enforcement sans avoir réalisé les tests préalables proposés ;
- d'une modification de la politique d'accès conditionnel par le Client ou un tiers après la livraison de la configuration par le Prestataire.

16ter.4.4 Résolution des incidents

En cas de blocage d'accès survenant durant l'intervention du Prestataire, celui-ci s'engage à traiter l'incident en priorité dans les meilleurs délais. Les délais de résolution dépendent des accès disponibles et de la coopération du Client.

16ter.5 Effacement à distance (wipe) Intune — Habilitation et responsabilité

16ter.5.1 Définition

Dans le cadre des Prestations M365 Avancées incluant la configuration de Microsoft Intune, le Prestataire peut configurer les fonctionnalités d'effacement à distance (Full Wipe / Selective Wipe / Retire) sur les appareils gérés. L'action d'effacement supprime de manière irréversible tout ou partie des données de l'appareil concerné.

16ter.5.2 Habilitation exclusive du Client

Seul le Client ou ses administrateurs internes désignés sont habilités à **déclencher** une action d'effacement à distance (Wipe/Retire) sur un appareil géré. Le Prestataire ne déclenche aucune action d'effacement sans instruction préalable **écrite et explicite** du Client (email, ticket ou bon de commande signé), précisant :

- l'identifiant ou le nom de l'appareil concerné ;
- le type d'effacement demandé (Full Wipe, Selective Wipe/Retire) ;
- le motif (perte, vol, départ du salarié, réaffectation, etc.).

16ter.5.3 Délai de confirmation

Le Prestataire peut demander une **confirmation écrite de rappel** avant exécution si le délai entre l'instruction initiale et l'action dépasse quarante-huit (48) heures, afin d'éviter toute exécution sur un appareil entre-temps restitué.

16ter.5.4 Exclusion de responsabilité

La responsabilité du Prestataire est **intégralement exclue** pour tout préjudice résultant d'un effacement à distance déclenché :

- sur instruction écrite du Client, même erronée ou portant sur un appareil non-cible ;
- par un accès non autorisé au système Intune du Client résultant de défaillances de sécurité imputables au Client (compromission d'un compte administrateur du Client, absence de MFA sur les comptes administrateurs du Client, etc.) ;
- par le Client lui-même ou ses propres administrateurs.

16ter.5.5 Distinction BYOD / appareils d'entreprise

Le Client reconnaît que, sur les appareils personnels utilisés à des fins professionnelles (BYOD), seul l'effacement sélectif (Selective Wipe/Retire), supprimant uniquement les données et applications professionnelles, est légalement admissible sans l'accord du salarié, conformément aux recommandations de la CNIL. Le Prestataire signale au Client toute configuration demandée susceptible de conduire à un Full Wipe sur un appareil personnel identifié.

16ter.6 Données personnelles — Prestations Purview et traitement des données des salariés du Client

16ter.6.1 Rôle du Prestataire

Dans le cadre de la configuration et de la mise en place de politiques Microsoft Purview (notamment Data Loss Prevention — DLP — et Insider Risk Management — IRM), le Prestataire agit exclusivement en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 4(8) du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le Prestataire n'est pas responsable de traitement pour ces données.

16ter.6.2 Nature des données susceptibles d'être accédées

La configuration de Purview, en particulier de l'Insider Risk Management, peut donner accès à des **métadonnées d'activité des salariés du Client** (volumes de fichiers, horaires d'activité, identité des utilisateurs, opérations sur fichiers SharePoint/OneDrive, envois de messages). Ces données constituent des données à caractère personnel des salariés du Client et sont couvertes par le RGPD.

Le Prestataire n'accède à ces métadonnées que dans la stricte mesure nécessaire à la configuration, au test et à la validation des politiques définies par le Client. Toute investigation nominative ultérieure relève de la seule responsabilité du Client.

16ter.6.3 Obligations du Client — Responsable de traitement

Le Client, en sa qualité de responsable de traitement, est seul responsable :

a) **Information préalable des salariés** (art. 13 RGPD) : le Client informe les salariés concernés de l'existence du dispositif de surveillance et de ses finalités, par tout moyen approprié (charte informatique, note de service, règlement intérieur).

b) **Consultation préalable du CSE** (art. L2312-38 du Code du travail) : dans les entreprises d'au moins 50 salariés, le Client procède à l'information et à la consultation préalable du Comité Social et Économique avant tout déploiement de moyens et techniques de contrôle de l'activité des salariés.

c) **Analyse d'impact (AIPD)** (art. 35 RGPD) : le Client évalue si le déploiement de l'Insider Risk Management nécessite une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD/DPIA), notamment si le traitement implique une surveillance systématique à grande échelle.

d) **Base légale** (art. 6 RGPD) : le Client s'assure de disposer d'une base légale valide pour le traitement (en pratique, l'intérêt légitime de l'employeur à protéger ses actifs informationnels — art. 6.1.f RGPD — assorti d'un test de mise en balance documenté).

e) **Registre des traitements** (art. 30 RGPD) : le Client inscrit le traitement à son registre des activités de traitement.

16ter.6.4 Responsabilité exclusive du Client pour les obligations réglementaires

Le Client est seul responsable du respect des obligations légales et réglementaires visées à l'article 16ter.6.3. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée pour tout manquement du Client à ces obligations, notamment pour défaut d'information des salariés, défaut de consultation du CSE ou absence d'AIPD.

16ter.6.5 Lien avec le DPA

Les modalités de traitement des données personnelles dans le cadre des Prestations M365 Avancées sont précisées dans le Data Processing Agreement (DPA) conclu entre les parties conformément à l'article 14.3 des présentes CGV. En l'absence de DPA formalisé, les dispositions de l'article 14 des présentes CGV s'appliquent.

ARTICLE 17 — FORCE MAJEURE

17.1 Définition

Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties, au sens de l'article 1218 du Code civil, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les actes de terrorisme, les grèves générales, les pannes d'infrastructures internet ou d'hébergeurs tiers, les décisions gouvernementales d'interdiction ou de restriction, les cyberattaques de grande ampleur affectant les infrastructures tierces utilisées.

17.2 Notification

La partie invoquant la force majeure notifie l'autre partie dans les quarante-huit (48) heures suivant la survenance de l'événement, par email avec accusé de réception, en précisant la nature de l'événement et l'estimation de sa durée.

17.3 Effets

Pendant la durée de la force majeure, les obligations du Prestataire sont suspendues. Si la force majeure persiste au-delà de trente (30) jours calendaires, chaque partie peut résilier le contrat par email avec accusé de réception, sans indemnité de part et d'autre. Les travaux effectivement réalisés avant la survenance du cas de force majeure sont dus et facturés au prorata.

ARTICLE 18 — SOUS-TRAITANCE

18.1 Autorisation

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie de ses Prestations sans accord préalable du Client, sauf mention expresse contraire dans le Devis.

18.2 Responsabilité maintenue

Le recours à la sous-traitance ne dégage pas le Prestataire de sa responsabilité envers le Client. Le Prestataire demeure l'unique interlocuteur du Client et garant de la qualité des travaux réalisés par ses sous-traitants.

18.3 Obligations étendues

Le Prestataire s'assure que ses sous-traitants sont soumis à des obligations de confidentialité et de protection des données personnelles au moins équivalentes à celles des présentes CGV.

18.4 Absence de relation directe

Aucune relation contractuelle directe n'existe entre le Client et les sous-traitants du Prestataire. Le Client ne peut adresser d'instructions directes aux sous-traitants sans l'accord préalable du Prestataire.

ARTICLE 19 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

19.1 Droit applicable

Les présentes CGV et les contrats conclus sur leur fondement sont soumis au droit français.

19.2 Tentative de règlement amiable

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire. La partie la plus diligente notifie l'autre par email de l'existence du litige. Les parties disposent d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette notification pour parvenir à un accord amiable.

19.3 Attribution de juridiction

À défaut de règlement amiable dans le délai prévu, et conformément à l'article 48 du Code de procédure civile, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV et des contrats en découlant sera soumis à la compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de Vienne**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en

garantie.

ARTICLE 20 — MODIFICATIONS DES CGV

20.1 Préavis de modification

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Toute modification est notifiée au Client par email avec un préavis de trente (30) jours calendaires avant son entrée en vigueur.

20.2 Version applicable

La version des CGV applicable à une Commande est celle en vigueur à la date d'acceptation du Devis par le Client.

20.3 Disponibilité

Les présentes CGV sont disponibles sur simple demande adressée à fabien@frcx.fr ou sur le site frcx.fr.

ARTICLE 21 — DIVISIBILITÉ

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont déclarées nulles ou non opposables par une juridiction compétente, les autres stipulations restent pleinement en vigueur et produisent leurs effets. Les parties conviennent de remplacer la stipulation nulle ou non opposable par une stipulation valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale.

ARTICLE 22 — ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes CGV version 1.4 entrent en vigueur le 23 novembre 2026 et annulent et remplacent toute version antérieure.

ARTICLE 22BIS — SAUVEGARDES ET CONTINUITÉ

22bis.1 Sauvegardes dans le cadre de l'hébergement géré

Dans le cadre des Prestations d'Hébergement Géré, le Prestataire met en œuvre des sauvegardes automatiques selon les fréquences définies par formule :

- **Formule Solo** : sauvegarde hebdomadaire, conservée 4 semaines ;
- **Formule Pro** : sauvegarde quotidienne, conservée 7 jours glissants ;
- **Formule Business** : sauvegarde quotidienne, conservée 30 jours glissants.

Ces sauvegardes sont réalisées sur une infrastructure distincte de l'infrastructure de production. Elles constituent une mesure de sécurité complémentaire et ne dispensent pas le Client de maintenir ses propres sauvegardes.

22bis.2 Responsabilité du Client en matière de sauvegarde

Nonobstant les sauvegardes mises en œuvre par le Prestataire dans le cadre de l'hébergement géré, le Client demeure seul responsable de la sauvegarde de l'intégralité de ses données. Il est fortement recommandé au Client de maintenir des sauvegardes indépendantes de celles du Prestataire.

22bis.3 Restauration

Toute demande de restauration à partir des sauvegardes du Prestataire fait l'objet d'une prestation facturable au TJM applicable, sauf si la nécessité de restauration est directement imputable à une faute du Prestataire.

FRCX — Fabien RIOCREUX, EI · SIREN 842 914 558 · frcx.fr · fabien@frcx.fr
Source modifiable : CGV_FRCX_v1.4_2026-11-23.md