TECH·SPIRIT

ANNEXE AU DEVIS — ACCEPTATION PAR SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Contrat-cadre de prestations

Services informatiques managés : maintenance, supervision, sauvegarde, cybersécurité, réseau, téléphonie, mobiles, alarme, abonnements éditeurs et prestations au forfait.

DEVIS N° / RÉFÉRENCE

Tech Spirit SAS
2411 rue Jean Jaurès, 59880 Saint-Saulve
SIREN 883 066 136 — RCS Valenciennes

TS-CADRE-V5-2026 — v5.1
Édition novembre 2026
03 27 42 63 70 — support@tech-spirit.fr

Sommaire

Présentation

Préambule

Identification des parties

Tronc commun — Conditions générales

Article 1 — Objet et champ d'application

Article 2 — Documents contractuels et ordre de priorité

Article 3 — Définitions

Article 4 — Support, canaux et horaires

Article 5 — Exécution à distance et prérequis

Article 6 — Exclusions générales

Article 7 — Obligations du Client

Article 8 — Cybersécurité, sauvegardes et risques numériques

Article 9 — Outils, éditeurs tiers et sous-traitance

Article 10 — Prix, durées d'engagement et remises

Article 11 — Facturation et paiement

Article 12 — Durée, renouvellement et résiliation

Article 13 — Réversibilité

Article 14 — Non-sollicitation

Article 15 — Responsabilité et assurance

Article 16 — Confidentialité

Article 17 — Données personnelles

Article 18 — Force majeure

Article 19 — Dispositions diverses

Article 20 — Droit applicable et litiges

Annexes

Annexe A — Maintenance des postes de travail

Annexe B — Supervision et antivirus (sans maintenance)

Annexe C — Sauvegarde hors site des PC, serveurs et NAS Synology

Annexe D — Sauvegarde Microsoft 365 et Google Workspace

Annexe E — Maintenance des serveurs et machines virtuelles

Annexe F — Routeurs et réseau UniFi

Annexe G — NAS Synology

Annexe H — Abonnements Microsoft 365 (revente CSP)

Annexe I — Solutions Mailinblack

Annexe J — Téléphonie Yeastar

Annexe K — Gestionnaire de mots de passe Keeper

Annexe L — Gestion et sécurité des mobiles

Annexe M — Alarme et protection anti-intrusion Ajax

Annexe N — Prestations au forfait et vente de matériel

Annexe Z — Accord de sous-traitance des données personnelles (article 28 du RGPD)

Souscription

Acceptation et souscription

Préambule

Les présentes conditions générales de vente et de prestations, qui forment le contrat-cadre de Tech Spirit (ensemble, le « **Contrat** » ou les « **CGV** »), fixent les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Tech Spirit (le « **Prestataire** ») fournit au Client les services informatiques managés, abonnements éditeurs, matériels et prestations au forfait décrits dans leurs annexes. Elles sont jointes à chaque devis de Tech Spirit et s'appliquent à toute commande, à l'exclusion de tout autre document.

Le Contrat est un cadre général : les prestations effectivement souscrites, leurs quantités, options, durées d'engagement et prix figurent dans les lignes du **devis** auquel il est annexé. Une annexe dont aucune ligne n'est souscrite au devis reste un simple descriptif et ne donne lieu à aucune facturation.

Architecture du Contrat

Annexe	Service	Page du site
A	Maintenance des postes de travail	Maintenance informatique
B	Supervision et antivirus (sans maintenance)	Maintenance informatique
C	Sauvegarde hors site des PC, serveurs et NAS Synology (option test de restauration)	Sauvegarde hors site
D	Sauvegarde Microsoft 365 et Google Workspace	Sauvegarde Microsoft 365 et Google
E	Maintenance des serveurs et machines virtuelles	Serveurs Windows
F	Routeurs et réseau UniFi (option analyse IA et SIEM)	UniFi
G	NAS Synology : configuration et maintenance	NAS Synology
H	Abonnements Microsoft 365 (revente CSP)	Microsoft 365
I	Solutions Mailinblack	Mailinblack
J	Téléphonie Yeastar	Téléphonie
K	Gestionnaire de mots de passe Keeper	Mots de passe Keeper
L	Gestion et sécurité des mobiles (Hexnode + GravityZone)	Smartphones et tablettes
M	Alarme et protection anti-intrusion Ajax	Alarme
N	Prestations au forfait et vente de matériel (câblage, fibre, Wi-Fi, installations, sites web)	Câblage, UniFi, Création de site
Z	Accord de sous-traitance des données personnelles (art. 28 RGPD)	—

Identification des parties

Le Prestataire — Tech Spirit, société par actions simplifiée au capital de 3 000 €, siège social 2411 rue Jean Jaurès, 59880 Saint-Saulve, SIREN 883 066 136, RCS Valenciennes, TVA intracommunautaire FR89883066136, représentée par M. Pascal Ringard, Président.

Le Client — la personne morale ou le professionnel désigné comme client sur le devis auquel les présentes CGV sont jointes, sous l'identité, l'adresse et les coordonnées qui y figurent (raison sociale, forme, siège, SIREN, TVA, représentant). Le devis et les CGV forment un tout : l'identification du Client portée au devis vaut identification du Client pour l'ensemble du Contrat.

Acceptation. La signature électronique du devis par le Client ou son représentant habilité vaut acceptation pleine et entière, sans réserve, des présentes CGV, de leurs annexes et du devis, et tient lieu de bon de commande. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant la signature, le devis les contenant ou y renvoyant expressément.

Tronc commun

Article 1 — Objet et champ d'application

1.1. Le Contrat s'applique aux clients qui agissent pour les besoins de leur activité professionnelle (entreprises, professions libérales, artisans, associations et organismes agissant à titre professionnel). Il ne s'applique pas aux consommateurs, qui relèvent des conditions générales de vente de la boutique tech-spirit.fr.

1.2. Il régit toute commande de services récurrents, d'abonnements, de matériel et de prestations au forfait figurant sur un devis de Tech Spirit, ainsi que les prestations associées (déplacement, configuration initiale, audit, intervention hors forfait).

1.3. **Petites entreprises (5 salariés au plus).** Lorsque le Contrat est conclu hors établissement avec un Client employant cinq salariés au plus et que son objet n'entre pas dans le champ de son activité principale, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de l'acceptation du devis (articles L. 221-3 et L. 221-18 du Code de la consommation). Si le Client demande expressément que l'exécution commence avant la fin de ce délai, il reste redevable du prix des prestations fournies jusqu'à sa rétractation, ainsi que des licences éditeurs déjà commandées pour son compte.

Article 2 — Documents contractuels et ordre de priorité

2.1. Le Contrat est formé, par ordre de priorité décroissant, de : (1) le devis accepté et ses conditions particulières ; (2) les avenants signés ; (3) les annexes des services souscrits ; (4) le présent tronc commun. Par exception, l'annexe Z prévaut sur tout autre document pour ce qui concerne les données personnelles.

2.2. **Primauté du Contrat.** Le Contrat prévaut sur les conditions générales d'achat, chartes et référencements fournisseurs, conditions de portails d'achat, bons de commande et tout autre document du Client, quelle que soit la date à laquelle ils ont été communiqués. En acceptant le devis, le Client renonce expressément à s'en prévaloir. Ces documents ne sont opposables à Tech Spirit que pour les clauses qu'elle a acceptées par écrit, dans un avenant signé par son représentant légal ; l'exécution d'une commande, l'absence de contestation ou la signature d'un bon de commande ou d'un accusé de réception du Client ne valent pas acceptation. Les conditions générales de vente constituent le socle de la relation commerciale (article L. 441-1 du Code de commerce).

2.3. Les échanges et offres antérieurs non repris au devis accepté n'ont pas de valeur contractuelle. Le Contrat et le devis constituent l'intégralité de l'accord des Parties sur leur objet.

Article 3 — Définitions

« **Actif** » : équipement ou élément couvert par le devis (poste, serveur, machine virtuelle, routeur, NAS, mobile, boîte e-mail, compte utilisateur, centrale d'alarme…). « **Poste** » : ordinateur fixe ou portable d'un utilisateur. « **Maintenance** » : actions préventives et correctives incluses au périmètre d'une annexe. « **Supervision** » : surveillance automatisée, alertes et tickets, sans intervention humaine corrective sauf mention contraire. « **Intervention** » : action humaine de diagnostic, correction, restauration, paramétrage, assistance ou déplacement. « **Abonnement éditeur** » : licence ou abonnement d'un éditeur tiers revendu par Tech Spirit (Microsoft, Mailinblack, Keeper, Yeastar, Hexnode, Bitdefender…). « **Date anniversaire** » : date de démarrage indiquée au devis ou, à défaut, date de mise en service effective.

Article 4 — Support, canaux et horaires

4.1. Les demandes sont formulées par téléphone au **03 27 42 63 70**, par e-mail à **support@tech-spirit.fr** ou par le portail client accessible depuis tech-spirit.fr. Les autres canaux (SMS, messageries personnelles, réseaux sociaux, appel direct d'un technicien) ne garantissent pas la prise en charge.

4.2. Le Client désigne un interlocuteur habilité à valider les interventions, fournir les accès et recevoir les notifications ; il informe Tech Spirit par écrit de tout changement.

4.3. Le support est assuré du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, hors jours fériés, sans engagement de délai d'intervention sauf niveau de service distinct souscrit au devis. Les interventions hors horaires sont réalisées sur devis, avec majoration, après accord exprès.

Article 5 — Exécution à distance et prérequis

5.1. Sauf mention contraire, les prestations s'exécutent à distance (télémaintenance, agents, consoles des éditeurs).

5.2. Le Client maintient : une connexion Internet stable sur chaque site ; ses actifs alimentés et connectés ; les agents et accès distants de Tech Spirit actifs ; des comptes administrateurs valides.

5.3. **Entrave.** Si le Client désactive un agent, refuse un accès ou empêche l'exécution normale des prestations, Tech Spirit le met en demeure de rétablir la situation sous quinze jours. À défaut, elle peut facturer les frais induits, suspendre ou retirer les actifs concernés du périmètre (avec ajustement du prix pour les périodes suivantes), puis résilier dans les conditions de l'article 12.4.

Article 6 — Exclusions générales

Sauf mention chiffrée au devis ou dans une annexe, sont exclus du périmètre :

- 6.1. la fourniture ou le remplacement de matériel, pièces et consommables, hors garantie d'un matériel vendu par Tech Spirit ;
- 6.2. la formation des utilisateurs et la documentation utilisateur ;
- 6.3. l'assistance fonctionnelle sur les logiciels métiers, ERP, CRM et logiciels comptables ;
- 6.4. le réseau non couvert par l'annexe F (switches et pare-feu d'autres marques, câblage, accès opérateur) ;
- 6.5. l'audit, la mise en conformité, l'investigation et la remise en état après incident de sécurité, les migrations majeures, le plan de reprise d'activité et le conseil stratégique, chiffrés séparément ;
- 6.6. les obligations de coopération et de reporting NIS 2 ou DORA, qui font l'objet d'un avenant ;
- 6.7. les actifs non listés au devis, les appareils personnels des utilisateurs et les équipements ajoutés sans en informer Tech Spirit ;
- 6.8. les systèmes et logiciels dont l'éditeur a arrêté le support ou les correctifs de sécurité (par exemple une version de Windows en fin de support) : Tech Spirit peut les maintenir au mieux, sans aucun engagement ;
- 6.9. les dommages causés par un sinistre ou un environnement inadapté : surtension, foudre, coupure électrique en l'absence d'onduleur, dégât des eaux, incendie, chaleur, poussière, choc ou vol ;
- 6.10. les dysfonctionnements causés par une intervention du Client, d'un utilisateur ou d'un tiers non mandaté par Tech Spirit, ou par une modification de configuration faite sans son accord.

Article 7 — Obligations du Client

Le Client : 7.1. fournit des informations exactes et à jour ; 7.2. maintient les accès techniques nécessaires ; 7.3. collabore loyalement ; 7.4. détient des licences régulières pour les logiciels non fournis par Tech Spirit ; 7.5.

sauvegarde ou fait sauvegarder ses données lorsque la sauvegarde n'est pas souscrite ; 7.6. signale sans délai tout incident, déménagement, changement d'opérateur ou modification de son infrastructure ; 7.7. souscrit les assurances adaptées à son activité, notamment une garantie cyber couvrant les pertes financières, la fraude et la reconstitution des données ; 7.8. applique les recommandations de sécurité que Tech Spirit lui adresse par écrit (e-mail ou ticket), notamment l'activation de la double authentification, le remplacement des systèmes en fin de support et l'installation d'onduleurs ; 7.9. veille à ce que ses utilisateurs gardent leurs identifiants confidentiels et respectent les consignes de sécurité ; 7.10. vérifie le contenu des rapports de sauvegarde qui lui sont communiqués et signale toute donnée manquante.

Article 8 — Cybersécurité, sauvegardes et risques numériques

8.1. **Aucun élément connecté n'est inviolable.** L'antivirus, l'EDR, la supervision, les correctifs, le filtrage des e-mails, les pare-feu et les sauvegardes réduisent le risque sans pouvoir garantir l'absence de virus, d'intrusion, de rançongiciel, d'hameçonnage, de fuite de données ou d'indisponibilité. Le Client le reconnaît et en tient compte dans son organisation et ses assurances.

8.2. **Obligation de moyens.** Tech Spirit est tenue, en matière de sécurité et de sauvegarde, d'une obligation de moyens et non de résultat : sa responsabilité ne peut être engagée que si le Client prouve un manquement de Tech Spirit à ses obligations contractuelles et un lien direct entre ce manquement et le dommage.

8.3. **Les sauvegardes peuvent échouer.** Une sauvegarde peut être incomplète, interrompue, corrompue ou impossible à restaurer, notamment en raison d'une coupure Internet ou électrique, d'un poste éteint, d'un fichier ouvert ou verrouillé, d'un disque défaillant, d'un chiffrement par un logiciel malveillant antérieur à la sauvegarde, d'une limite de l'éditeur ou d'un volume supérieur à celui souscrit. Tech Spirit s'engage à surveiller les sauvegardes et à relancer ou corriger celles qui échouent dans un délai raisonnable ; elle ne garantit pas la restauration de toutes les données. Les données non incluses au périmètre, créées ou modifiées depuis la dernière sauvegarde réussie, ou plus anciennes que la durée de conservation, ne sont pas récupérables.

8.4. **Événements hors responsabilité de Tech Spirit.** Sauf manquement prouvé de Tech Spirit, celle-ci n'est pas responsable des conséquences : - d'une faille de sécurité pour laquelle l'éditeur n'a pas publié de correctif, ou dont le correctif a été refusé, différé ou empêché par le Client ; - de l'action d'un utilisateur : clic sur un lien ou une pièce jointe piégés, divulgation ou réutilisation d'un mot de passe, installation d'un logiciel, transfert de données, usage d'un appareil personnel ; - d'un refus du Client d'appliquer une recommandation écrite de Tech Spirit (double authentification, remplacement d'un système en fin de support, segmentation du réseau, sauvegarde hors site…) ; - d'une configuration imposée par le Client ou d'un accès qu'il a donné à un tiers ; - d'une compromission, d'une panne ou d'une modification des services d'un éditeur, d'un hébergeur ou d'un opérateur.

8.5. **Pertes financières exclues.** Tech Spirit ne prend pas en charge les pertes financières consécutives à un incident de sécurité, notamment : virements frauduleux, fraude au président ou au faux fournisseur, rançons, consommations téléphoniques frauduleuses, perte d'exploitation, frais de notification des personnes concernées, sanctions et amendes administratives, réclamations de tiers. Ces risques relèvent de l'assurance cyber du Client (article 7.7). La décision de payer ou non une rançon appartient au seul Client.

8.6. **Incident de sécurité.** En cas d'incident, Tech Spirit prend les premières mesures de confinement prévues au périmètre souscrit (isolement d'un poste, blocage d'un compte, restauration). L'investigation, la remise en état complète et l'accompagnement auprès de l'assureur ou des autorités sont réalisés sur devis ou au temps passé, y compris pour un Client sous contrat.

Article 9 — Outils, éditeurs tiers et sous-traitance

9.1. Le Client accepte le recours aux solutions d'éditeurs tiers (Microsoft, Google, Bitdefender, Atera, Ubiquiti, Synology, Mailinblack, Keeper, Yeastar, Hexnode, Ajax…). Leurs interruptions, limitations ou modifications

unilatérales n'engagent Tech Spirit qu'au titre de son obligation de moyens. Tech Spirit peut remplacer un outil par un outil équivalent, sans dégrader le service, après information du Client.

9.2. Tech Spirit peut confier une partie des prestations à des partenaires présentant des garanties équivalentes ; elle reste seule responsable envers le Client. Les traitements de données personnelles sont encadrés par l'annexe Z.

Article 10 — Prix, durées d'engagement et remises

10.1. Les prix sont ceux du devis, en euros hors taxes, TVA en sus au taux en vigueur. Les tarifs catalogue publiés sur tech-spirit.fr sont indicatifs ; le devis fait foi.

10.2. **Durée d'engagement.** Sauf mention contraire, chaque service récurrent est souscrit pour une durée ferme de **12 mois**, facturée mensuellement. Le Client peut choisir au devis une durée de 24 ou 36 mois :

Durée ferme	Remise sur les services éligibles
12 mois	tarif catalogue
24 mois	− 5 %
36 mois	− 10 %

Sont éligibles les services propres de Tech Spirit : annexes A, B, C, D, E, F, G et L. Ne sont pas éligibles les abonnements éditeurs (annexes H, I, K, licences Yeastar de l'annexe J), les communications et lignes téléphoniques, le matériel et les frais de mise en service.

10.3. **Contrepartie de la remise.** La remise 24 ou 36 mois rémunère la stabilité du Contrat. En cas d'abus manifeste (sollicitations répétées hors périmètre, modifications du périmètre destinées à contourner l'engagement, usage des services au profit de tiers non couverts, comportement vexatoire envers le personnel), Tech Spirit adresse un avertissement écrit puis, à défaut de régularisation, met fin au Contrat dans les conditions de l'article 12.4 ; la remise cesse alors de s'appliquer pour l'avenir, sans effet rétroactif.

10.4. **Révision annuelle.** Les prix des services propres de Tech Spirit sont révisés à chaque date anniversaire selon la formule P1 = P0 × (S1 / S0), où S0 est le dernier indice Syntec publié à la date du devis et S1 le dernier indice publié à la date de révision. La révision s'applique à la hausse comme à la baisse. Le Client en est informé au moins 30 jours à l'avance.

10.5. **Abonnements éditeurs.** Les prix des abonnements éditeurs suivent les tarifs fixés par chaque éditeur. Leurs évolutions sont répercutées à leur date d'effet, après information du Client au moins 30 jours à l'avance, sans constituer un nouveau contrat.

10.6. Les prestations hors périmètre, déplacements non inclus et interventions supplémentaires sont facturés au tarif communiqué avant leur exécution.

Article 11 — Facturation et paiement

11.1. Les services récurrents sont facturés mensuellement, terme à échoir ; les abonnements éditeurs annuels, à la commande puis à chaque renouvellement ; les frais de mise en service et prestations au forfait, selon l'annexe N ou le devis.

11.2. **Prélèvement SEPA.** Le paiement des services récurrents s'effectue par prélèvement SEPA, sauf accord écrit contraire. Le Client remet un mandat signé avant la mise en service ; à défaut, Tech Spirit peut différer le démarrage. Les factures sont payables à réception ; aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

11.3. **Rejets.** Chaque rejet de prélèvement imputable au Client donne lieu à une indemnité forfaitaire de 20 € HT. Au-delà de deux rejets consécutifs ou de trois rejets sur douze mois, Tech Spirit peut exiger un autre moyen de paiement sécurisé.

11.4. **Retard.** Toute somme impayée à l'échéance porte de plein droit, sans rappel, des pénalités au taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points, et donne lieu à l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

11.5. **Suspension.** Après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, Tech Spirit peut suspendre tout ou partie des prestations jusqu'au paiement complet. Les sommes dues pour la période de suspension restent exigibles.

Article 12 — Durée, renouvellement et résiliation

12.1. Chaque service prend effet à sa date anniversaire, pour la durée ferme indiquée au devis.

12.2. **Reconduction.** À l'issue de la durée ferme, le service est reconduit tacitement par périodes de 12 mois, sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail avec accusé de lecture **au moins 2 mois avant la date anniversaire**. Les abonnements éditeurs suivent en outre les préavis propres à leur annexe.

12.3. **Résiliation partielle.** Chaque ligne du devis peut être résiliée indépendamment des autres, dans les mêmes conditions.

12.4. **Résiliation pour manquement.** En cas de manquement grave de l'une des Parties, l'autre peut résilier le Contrat de plein droit 30 jours après une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de dommages et intérêts.

12.5. **Résiliation anticipée par le Client.** Si le Client met fin à un service avant le terme de sa durée ferme, hors manquement de Tech Spirit, il verse une indemnité forfaitaire égale à 100 % des mensualités restant dues jusqu'au terme dans la limite de 12 mensualités, puis à 50 % des mensualités restantes au-delà. Les abonnements éditeurs déjà engagés auprès de l'éditeur restent dus jusqu'à leur terme.

12.6. **Force majeure prolongée.** Voir article 18.

Article 13 — Réversibilité

13.1. À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, Tech Spirit coopère loyalement à la reprise par le Client ou son nouveau prestataire : remise des configurations documentées, de l'historique des tickets, des données de sauvegarde dans un format exploitable et de la liste des accès à révoquer.

13.2. La demande est faite par écrit au moins 15 jours ouvrés avant la cessation. Une réversibilité courante est incluse ; une réversibilité étendue (volumes importants, formats spécifiques, accompagnement) est réalisée sur devis.

13.3. Tech Spirit supprime les données du Client 90 jours après la cessation effective, à l'exception des données de facturation conservées pendant la durée légale. Le Client reste responsable d'exporter, avant la cessation, les données hébergées chez des éditeurs tiers.

Article 14 — Non-sollicitation

Pendant la durée du Contrat et les 12 mois qui suivent sa fin, chaque Partie s'interdit de recruter ou de faire travailler, directement ou par personne interposée, un collaborateur de l'autre Partie ayant participé à l'exécution du Contrat, sans l'accord écrit de celle-ci. En cas de manquement, la Partie fautive verse une **indemnité**

forfaitaire de 15 000 € HT par collaborateur concerné. Cette clause ne s'applique pas lorsque le collaborateur a répondu de sa propre initiative à une offre d'emploi publique.

Article 15 — Responsabilité et assurance

15.1. Tech Spirit exécute ses prestations dans les règles de l'art, au titre d'une obligation de moyens.

15.2. **Préjudices réparables.** Tech Spirit ne répond que des dommages directs, certains et prévisibles résultant d'un manquement prouvé à ses obligations. Sont exclus, notamment : la perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de marge, de clientèle, d'image ou de chance ; la perte de données au-delà de leur restauration depuis la dernière sauvegarde exploitable et le coût de leur reconstitution ; les réclamations de tiers ; les pénalités, sanctions et amendes ; les frais de notification ; les pertes financières visées à l'article 8.5.

15.3. **Plafond.** Sauf faute lourde ou dolosive et dommage corporel, la responsabilité totale de Tech Spirit, toutes causes et tous sinistres confondus, est limitée, par année contractuelle, au montant HT effectivement payé par le Client au titre du service concerné pendant les 12 mois précédant le fait générateur (ou depuis sa souscription, si elle date de moins de 12 mois).

15.4. **Données.** En cas de perte ou d'altération de données, l'obligation de Tech Spirit se limite à leur restauration depuis la dernière sauvegarde exploitable des services souscrits. Elle n'est pas responsable des données non couvertes par une sauvegarde souscrite.

15.5. **Causes d'exonération.** La responsabilité de Tech Spirit est écartée ou réduite à proportion de la part prise au dommage par le Client, ses utilisateurs, un tiers, un éditeur ou un opérateur, ou par un cas de force majeure.

15.6. **Abonnements éditeurs.** Pour les services d'un éditeur revendus par Tech Spirit, celle-ci ne répond pas des défaillances du service de l'éditeur au-delà des garanties que l'éditeur lui accorde.

15.7. **Délai pour agir.** Toute action en responsabilité contre Tech Spirit doit être engagée dans un délai d'un an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître le fait qui la fonde (article 2254 du Code civil).

15.8. Le Client reste seul responsable du choix de son organisation informatique, de l'usage de ses systèmes et de ses obligations réglementaires propres.

15.9. Ces limitations ont été prises en compte dans la fixation des prix ; elles ne privent pas de sa substance l'obligation essentielle de Tech Spirit.

15.10. Tech Spirit est assurée en responsabilité civile professionnelle et en cyber-risques ; une attestation est fournie sur demande écrite.

Article 16 — Confidentialité

Chaque Partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre et ne les utilise que pour l'exécution du Contrat, pendant sa durée et 5 ans après sa fin. Sont exclues les informations publiques, déjà connues légitimement, reçues d'un tiers libre de les divulguer ou dont la communication est imposée par la loi.

Article 17 — Données personnelles

17.1. Le Client est responsable des traitements ; Tech Spirit agit en qualité de sous-traitant lorsqu'elle traite des données pour son compte (journaux, tickets, sauvegardes, boîtes e-mail, accès distants).

17.2. L'annexe Z constitue l'accord de sous-traitance prévu à l'article 28 du RGPD ; elle est opposable dès l'acceptation du devis.

17.3. Le Client garantit disposer des bases légales nécessaires et informer ses utilisateurs.

Article 18 — Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment une panne majeure d'un éditeur ou d'un opérateur, une cyberattaque systémique touchant Internet, une catastrophe naturelle, un incendie ou une décision administrative. La Partie concernée prévient l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque Partie peut résilier le service concerné par notification écrite, sans indemnité.

Article 19 — Dispositions diverses

19.1. **Modification** : par avenant signé, sauf évolutions des abonnements éditeurs (article 10.5) et révision annuelle (article 10.4). 19.2. **Nullité partielle** : une clause nulle est remplacée par une clause valide la plus proche de l'intention des Parties ; les autres restent applicables. 19.3. **Cession** : le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit de Tech Spirit ; Tech Spirit peut le céder à une société qui reprend son activité, après information du Client. 19.4. **Tolérance** : ne pas exercer un droit n'emporte pas renonciation à ce droit. 19.5. **Notifications** : par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail avec accusé de lecture, aux adresses du devis. 19.6. **Signature électronique et preuve** : l'acceptation du devis par signature électronique ou par case d'acceptation sur tech-spirit.fr vaut signature au sens des articles 1366 et 1367 du Code civil et du règlement eIDAS. Les journaux de la plateforme de signature et de Tech Spirit font foi entre les Parties. Une commande en ligne n'est définitive qu'après validation par un conseiller Tech Spirit, qui vérifie les prérequis.

Article 20 — Droit applicable et litiges

20.1. Le Contrat est soumis au droit français.

20.2. Les Parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours à compter de la première notification écrite du différend.

20.3. **À DÉFAUT D'ACCORD, ET ENTRE COMMERÇANTS, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA FIN DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE VALENCIENNES, MÊME EN RÉFÉRÉ ET EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.** Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

A

ANNEXE A

Maintenance des postes de travail

A.1 Objet. Maintien en condition opérationnelle des postes fixes et portables Windows et macOS listés au devis, offre unique quel que soit le type de poste.

A.2 Tarif catalogue (par poste et par mois, le prix du palier s'applique à tous les postes) :

Parc	Prix HT
1 à 5 postes	30 €
6 à 20 postes	25 €
21 postes et plus	20 €

A.3 Inclus. Application contrôlée des mises à jour du système et des logiciels courants ; licence d'antivirus professionnel avec EDR (Bitdefender GravityZone) gérée depuis notre console ; supervision du poste ; vérification de santé (disque, mémoire, services) ; sauvegarde locale ; main-d'œuvre en cas de panne ; assistance aux utilisateurs par téléphone et prise en main à distance aux horaires ouvrés ; traçabilité des interventions.

A.4 Interventions sur site. À partir de **3 postes en maintenance**, les déplacements sont inclus pour les sites situés **dans un rayon de 45 km autour de Valenciennes ou dans la métropole lilloise (hors Roubaix)**, dans la limite de **2 interventions sur site par poste et par an**. Au-delà de ce plafond, hors de cette zone, en dessous de 3 postes ou pour des interventions répétées dues à une négligence du Client, les déplacements sont facturés au tarif en vigueur.

A.5 Exclus. Pièces et matériel de remplacement (garantie constructeur) ; paramétrage avancé des logiciels métiers ; récupération de données après un sinistre non couvert par une sauvegarde hors site (annexe C).

A.6 Obligations du Client. Laisser les postes allumés ou en veille connectée pendant les fenêtres convenues ; ne pas désinstaller les agents ; signaler tout changement de matériel.

A.7 Mises à jour. Une mise à jour, même contrôlée, peut exceptionnellement provoquer une incompatibilité ; la remise en état est incluse, sauf effort anormal sur un logiciel métier tiers, facturé après accord.

B

ANNEXE B

Supervision et antivirus (sans maintenance)

B.1 Objet. Surveillance automatisée des postes et serveurs d'un parc maintenu par le Client ou un tiers, avec antivirus en option.

B.2 Tarif catalogue (par poste et par mois) :

Parc	Supervision	Antivirus GravityZone	Total
1 à 10 postes	7 €	5 €	12 €
11 à 30 postes	6 €	5 €	11 €
31 postes et plus	5 €	5 €	10 €

B.3 Inclus. Surveillance continue de la disponibilité et des indicateurs système ; mises à jour automatiques de Windows ; alertes et tickets ; rapport mensuel ; tableau de bord sur demande.

B.4 Sans action corrective. La supervision seule ne comprend ni dépannage, ni assistance aux utilisateurs, ni déplacement : ces interventions sont facturées au temps passé. Les alertes ont une valeur informative ; elles réduisent le délai de détection sans garantir l'absence d'incident. La supervision n'est pas un centre opérationnel de sécurité (SOC) humain 24 h/24.

ANNEXE C

C Sauvegarde hors site des PC, serveurs et NAS Synology

C.1 Objet. Sauvegarde des PC, serveurs, machines virtuelles et NAS Synology du Client vers l'infrastructure de Tech Spirit **hébergée en France**, en archives chiffrées transmises par des canaux chiffrés.

C.2 Tarif catalogue (par mois) :

Élément	Prix HT
PC en maintenance (annexe A), jusqu'à 1 To	15 € par PC
PC ou machine virtuelle sans maintenance, jusqu'à 1 To — 1 à 5 machines	30 € par machine
— 6 à 20 machines	25 € par machine
— 21 machines et plus	20 € par machine
NAS Synology — 1er To	30 €
NAS Synology — par To supplémentaire	10 €

Au-delà de 1 To par machine, le volume supplémentaire est chiffré au devis. Les frais de mise en route et d'envoi initial des données sont précisés au devis.

C.3 Fonctionnement. Sauvegarde incrémentale quotidienne avec historique des versions. Rétention standard : chaque jour des 7 derniers jours, une sauvegarde par semaine sur 4 semaines, une par mois sur 4 mois ; toute autre rétention est chiffrée au devis. Contrôle quotidien de la réussite des sauvegardes, alerte en cas d'échec, restaurations incluses. Objectifs indicatifs pour une restauration standard : perte maximale de 24 h de données et remise à disposition sous 4 h ouvrées.

C.4 Limites. Une sauvegarde peut échouer ou être inexploitable (article 8.3) : Tech Spirit relance les sauvegardes en échec et prévient le Client lorsqu'un échec persiste. Les objectifs de perte et de délai de restauration sont indicatifs et ne constituent pas un engagement. Le Client définit le périmètre à sauvegarder et la rétention adaptée à ses obligations légales ; une donnée hors périmètre ou hors rétention n'est pas récupérable.

C.5 Option test de restauration documenté (aligné COFRAC / ISO/IEC 17025). Sur devis, pour les Clients qui doivent démontrer la restaurabilité de leurs données : 4 tests trimestriels sur un échantillon de fichiers et bases désignés par le Client, et 1 test annuel de restauration complète d'un serveur, réalisés en environnement isolé, avec contrôle d'intégrité par empreintes SHA-256, vérification du démarrage, rapport horodaté signé électroniquement, archivage des preuves jusqu'à 10 ans et espace de consultation sécurisé. Tech Spirit n'est pas accréditée COFRAC : cette option aide le Client dans sa démarche, sans valoir accréditation. Prérequis : une sauvegarde hors site souscrite pour les actifs testés.

D

ANNEXE D

Sauvegarde Microsoft 365 et Google Workspace

D.1 Objet. Sauvegarde automatique, sur les serveurs de Tech Spirit hébergés en France, des données Microsoft 365 (e-mails Exchange Online, calendriers, contacts, OneDrive, SharePoint, publications des canaux Teams) et Google Workspace (Gmail, Drive et Drive partagés, Agenda, Contacts), avec historique des versions. Aucune installation sur les postes.

D.2 Tarif catalogue :

Élément	Prix HT
Par boîte e-mail Microsoft 365, boîtes partagées comprises	5 € par mois
Par compte Google Workspace	5 € par mois
Mise en route, par environnement	100 € une fois

D.3 Engagement. 12 mois ferme, reconduction tacite, préavis de 2 mois (article 12). Les comptes ajoutés en cours de période sont facturés à partir du mois de leur ajout.

D.4 Mise en route. Autorisation de l'application de sauvegarde dans l'environnement du Client, ce qui requiert un compte administrateur général Microsoft 365 ou super-administrateur Google Workspace ; choix des comptes et de la durée de conservation ; première sauvegarde complète et contrôle.

D.5 Non sauvegardés. Conversations privées Teams et fichiers « partagés avec moi », sauvegardés dans le compte de leur propriétaire.

D.6 Limites. La sauvegarde dépend des interfaces de Microsoft et Google (quotas, délais, évolutions). Tech Spirit n'est pas responsable d'une perte liée à la révocation par le Client des autorisations de l'application ou à la suppression de comptes avant leur sauvegarde. Les données plus anciennes que la durée de conservation choisie sont supprimées de la sauvegarde. Une sauvegarde peut échouer ou être incomplète (article 8.3).

E

ANNEXE E

Maintenance des serveurs et machines virtuelles

E.1 Tarif catalogue (par mois) : serveur physique ou hôte Hyper-V **50 € HT** ; machine virtuelle **25 € HT**.

E.2 Inclus. Mises à jour de Windows Server, Hyper-V et Linux dans des fenêtres convenues ; contrôle des journaux, services et rôles (Active Directory, DNS, DHCP, RDS, IIS) ; surveillance des volumes et du RAID ; contrôle des sauvegardes souscrites ; diagnostic et résolution des incidents ; opérations courantes (extension de volume, comptes Active Directory) ; gestion des machines virtuelles listées.

E.3 Exclus. Composants matériels ; refonte d'architecture et migrations majeures ; reconstruction de contrôleurs de domaine ; administration des applications métier ; plan de reprise d'activité et tests de bascule (sur devis).

E.4 Obligations du Client. Lister les rôles et applications critiques ; maintenir les contrats de support du constructeur si nécessaire ; valider les fenêtres de maintenance et autoriser les redémarrages.

F

ANNEXE F

Routeurs et réseau UniFi

F.1 Objet. Maintenance des routeurs et passerelles Ubiquiti UniFi (UDM Pro, UDM Pro Max, UDM SE, Cloud Gateway, UXG…) et du réseau UniFi qui leur est rattaché (points d'accès Wi-Fi, switches, ponts radio). Les autres marques ne sont pas couvertes.

F.2 Tarif catalogue (par routeur et par mois) : maintenance **50 € HT** ; option analyse IA et cybersécurité **+ 30 € HT**.

F.3 Maintenance incluse. Mises à jour du routeur et des applications UniFi, planifiées et contrôlées, en privilégiant les versions stables ; règles de pare-feu, VLAN et accès VPN ; administration des clients et du Wi-Fi ; sauvegarde de la configuration ; surveillance des coupures ; diagnostic et correction des incidents aux horaires ouvrés ; coordination avec l'opérateur et gestion des retours sous garantie Ubiquiti.

F.4 Option analyse IA et cybersécurité. Les journaux de sécurité du routeur sont transmis en continu, au format CEF, vers la plateforme SIEM de Tech Spirit, puis analysés par intelligence artificielle. Tech Spirit est alertée en cas d'attaque ou de comportement anormal et le Client reçoit un rapport mensuel. Cette option n'est pas un SOC humain 24 h/24 ; la réponse à incident est réalisée sur devis.

F.5 Exclus. Conception et déploiement initial du réseau, câblage et baie (annexe N) ; contrats opérateurs ; tests d'intrusion ; portail captif personnalisé.

F.6 Obligations du Client. Rattacher les équipements à la console gérée par Tech Spirit ou fournir un accès administrateur ; maintenir l'alimentation, la connexion Internet et un environnement adapté (température, ventilation).

ANNEXE G

NAS Synology

G.1 Objet. Fourniture, configuration et maintenance des NAS Synology DiskStation et RackStation listés au devis.

G.2 Configuration initiale : 250 € HT par NAS jusqu'à 8 utilisateurs (au-delà, sur devis) : pools de stockage et RAID ; règles de sécurité strictes (comptes administrateurs, double authentification, pare-feu, filtrage des connexions par pays) ; utilisateurs, groupes et droits ; dossiers partagés et dossiers Synology Drive ; installation des applications Synology sur les PC et smartphones des collaborateurs. Le matériel (NAS et disques) est vendu sur devis (annexe N).

G.3 Maintenance (par NAS et par mois) :

Utilisateurs	Prix HT
Jusqu'à 8	30 €
9 à 20	50 €
Plus de 20	80 €

Inclus : création et suppression des comptes utilisateurs ; mises à jour de DSM, des paquets et correctifs de sécurité ; surveillance des disques (SMART), du RAID, de l'espace et de la température avec alerte avant la panne ; contrôle des sauvegardes et instantanés ; assistance aux utilisateurs.

G.4 Reprise d'un NAS existant. Tech Spirit ne prend en maintenance un NAS installé par un tiers qu'après un **audit gratuit** (disques, RAID, sécurité des accès, mises à jour, sauvegardes) et la réalisation des corrections recommandées.

G.5 Exclus. NAS d'autres marques ; remplacement des disques hors garantie d'un matériel vendu par Tech Spirit ; récupération de données sur disques endommagés ; configurations avancées (serveur de messagerie, vidéosurveillance multi-caméras, virtualisation), sur devis.

G.6 Sauvegarde hors site du NAS. Voir annexe C. Lorsqu'un NAS héberge des sauvegardes, sa maintenance est fortement recommandée.

H

ANNEXE H

Abonnements Microsoft 365 (revente CSP)

H.1 Objet. Tech Spirit, revendeur Cloud Solution Provider, facture les licences Microsoft 365 et assure la relation de premier niveau avec Microsoft. L'usage des licences est soumis au Microsoft Customer Agreement et aux conditions des produits Microsoft.

H.2 Formules (fixées par Microsoft, panachables par produit) : **annuel payé annuellement** (prix le plus bas) ; **annuel payé mensuellement** (12 mensualités dues même en cas d'arrêt anticipé) ; **mensuel** (prix majoré, ajustable chaque mois).

H.3 Règles Microsoft. Un abonnement peut être annulé dans les 7 jours qui suivent sa souscription ou son renouvellement ; au-delà, il reste dû jusqu'à son terme et le nombre de licences ne peut baisser qu'au renouvellement.

H.4 Préavis. Toute baisse du nombre de licences ou non-renouvellement est notifiée par un canal officiel (article 4.1) au moins 2 mois avant le terme d'un abonnement annuel et au moins 10 jours avant le terme d'un abonnement mensuel ; à défaut, l'abonnement est renouvelé à l'identique.

H.5 Prix. Fixés par Microsoft et révisables (article 10.5). Les remises de durée de l'article 10.2 ne s'appliquent pas.

H.6 Fin d'abonnement. Après la résiliation et l'expiration des délais de conservation de Microsoft (en général 30 à 90 jours), les données du tenant sont définitivement supprimées par Microsoft. Le Client doit les exporter auparavant ; la sauvegarde de l'annexe D permet de les conserver.

I

ANNEXE I

Solutions Mailinblack

I.1 Objet. Tech Spirit, intégrateur et revendeur certifié Mailinblack, fournit, active et paramètre les solutions de l'éditeur français Mailinblack.

I.2 Catalogue (prix public par licence et par an, dégressif selon le nombre de licences) : Protect Essential ; option Protect OUT ; Protect Advanced (Protect OUT inclus) ; Sikker (gestion des mots de passe) ; Cyber Coach (simulations d'attaques) ; Cyber Academy (formation en ligne) ; offres groupées U-Cyber 360° Essential et Advanced. Remise de 5 % pour 2 solutions et de 10 % pour 3 solutions souscrites ensemble ; les 4 solutions sont proposées via l'offre U-Cyber 360°.

I.3 Engagement. Licences annuelles fermes, facturées à la commande puis à chaque renouvellement ; reconduction tacite de 12 mois, préavis de 2 mois. Les licences ajoutées en cours d'année sont facturées au prorata jusqu'à l'échéance commune. Les remises de durée de l'article 10.2 ne s'appliquent pas.

I.4 Prestations Tech Spirit incluses. Activation et paramétrage standard (enregistrements MX, connexion à la messagerie, politiques de filtrage), prise en main et support de premier niveau avec escalade vers l'éditeur. Les intégrations spécifiques sont chiffrées au devis.

I.5 Fin d'abonnement. Les accès sont désactivés ; les données sont conservées ou supprimées selon la politique de Mailinblack. Un export des paramètres est réalisé sur demande avant la résiliation.

J

ANNEXE J

Téléphonie Yeastar

J.1 Objet. Fourniture, hébergement et maintenance à distance du standard téléphonique Yeastar, lignes et numéros. D'autres systèmes (3CX) peuvent être proposés sur devis.

J.2 Tarif catalogue :

Élément	Prix HT
Yeastar Enterprise, par utilisateur et par mois (1 à 10 utilisateurs, dégressif au-delà)	6 €
Yeastar Ultimate, par utilisateur et par mois (1 à 10 utilisateurs, dégressif au-delà)	8 €
Ligne SIP au compteur, par canal et par mois	4 € + consommation
Ligne SIP illimitée France fixes et mobiles, par canal et par mois	14 €
Option SIP TLS, par canal et par mois	1 €
Minutes vers fixes France / mobiles France, les 100 minutes	1,50 € / 2,90 €
Numéro SDA / numéro mnémotechnique, par mois	1 € / 7 €
Portabilité par RIO, par numéro	8 €
Portabilité entreprise multi-SDA / fiabilisation de la liste des numéros	60 € / 20 €

Conditions : engagement de 12 mois, minimum 5 utilisateurs facturés, frais d'accès au service à la commande. L'hébergement et la maintenance applicative du standard sont compris dans le prix de la licence Yeastar.

J.3 Inclus. Mises à jour et correctifs du standard, planifiés hors heures ouvrées (brève coupure possible, annoncée à l'avance) ; sauvegarde de la configuration ; administration courante à distance (postes, plans d'appel, files d'attente, horaires, messageries vocales, serveur vocal) dans la limite de demandes raisonnables ; supervision et support de premier niveau.

J.4 À distance uniquement. Aucun déplacement n'est inclus ; une intervention sur site est réalisée sur devis.

J.5 Exclus. Formation ; câblage et terminaux (postes, casques, passerelles) ; démarches de portabilité non chiffrées au devis.

J.6 Fraude et consommations. Tech Spirit applique les bonnes pratiques de sécurisation (mots de passe robustes, restriction des destinations surtaxées et internationales, plafonds lorsque l'opérateur le permet). Le Client reste responsable des consommations, y compris en cas de fraude liée à un identifiant compromis de son côté ou à une configuration qu'il a imposée.

K

ANNEXE K

Gestionnaire de mots de passe Keeper

K.1 Objet. Tech Spirit, fournisseur de services gérés (MSP) Keeper, fournit et administre les coffres-forts de mots de passe Keeper Security des utilisateurs du Client.

K.2 Tarif catalogue (par utilisateur et par mois) : 1 à 10 utilisateurs **6 € HT** ; 11 à 50 **5,50 € HT** ; 51 et plus **5 € HT** ; mise en service **15 € HT par utilisateur**, une fois.

K.3 Inclus. Création du compte entreprise, des utilisateurs et des dossiers partagés ; règles de sécurité (double authentification, robustesse) ; import des mots de passe existants ; extension de navigateur et applications ; ajout et départ des utilisateurs ; assistance.

K.4 Sécurité. Keeper chiffre les coffres de bout en bout (architecture « zero knowledge ») : ni Keeper ni Tech Spirit ne peuvent lire les mots de passe des utilisateurs. La perte du mot de passe principal d'un utilisateur se règle par les procédures de récupération configurées à la mise en service.

K.5 Engagement. 12 mois ferme, mensuel, reconduction tacite, préavis de 2 mois. Abonnement éditeur : les remises de durée ne s'appliquent pas.

L

ANNEXE L

Gestion et sécurité des mobiles

L.1 Objet. Gestion des smartphones et tablettes Android et iPhone du Client avec le MDM Hexnode et l'antivirus Bitdefender GravityZone, licences comprises.

L.2 Tarif catalogue (par appareil et par mois, le prix du palier s'applique à tous les appareils) : 1 à 10 appareils **12 € HT** ; 11 à 30 **10 € HT** ; 31 et plus **9 € HT** ; mise en service **15 € HT par appareil**, une fois.

L.3 Inclus. Inscription des appareils, profils et règles de sécurité ; déploiement des applications ; antivirus ; localisation, verrouillage et effacement à distance en cas de perte ou de vol ; assistance.

L.4 Exclus. Réparation et remplacement des appareils ; abonnements opérateurs ; appareils personnels non déclarés au devis.

L.5 Vie privée. Sur les appareils personnels inscrits (BYOD), Tech Spirit limite la gestion à l'espace professionnel. Le Client informe ses utilisateurs des fonctions de gestion à distance.

M

ANNEXE M

Alarme et protection anti-intrusion Ajax

M.1 Objet. Vente, configuration, pose et maintenance de systèmes d'alarme sans fil Ajax et de générateurs de brouillard, en packs ou sur mesure.

M.2 Tarif catalogue (HT) : packs anti-intrusion avec brouillard, pose comprise : S (jusqu'à 60 m²) 2 490 € ; M (60 à 115 m²) 3 090 € ; L (115 à 230 m²) 4 090 € ; XL (230 à 465 m²) 6 990 €. Pack de base 990 € ; configuration à distance 400 € ; configuration + pose 800 € ; carte SIM 4G de secours 60 € pour 12 mois ; maintenance annuelle 290 € par an ; recharge du générateur après déclenchement 190 €.

M.3 Zone. Pose et déplacements compris dans un rayon d'environ 60 km autour de Valenciennes ; au-delà, sur devis.

M.4 Maintenance annuelle. Une visite par an : contrôle du générateur et du liquide, remplacement des piles, mises à jour et test de déclenchement. Elle est fortement conseillée avec un générateur de brouillard.

M.5 Limites. Le système détecte et dissuade ; il n'empêche pas toute intrusion. La télésurveillance et l'intervention de levée de doute ne sont pas incluses, sauf mention au devis. Le Client respecte les obligations d'usage (information des personnes, réglementation des systèmes de brouillard, assurances) et tient les codes et badges confidentiels.

M.6 Matériel. Le matériel est vendu aux conditions de l'annexe N.

N

ANNEXE N

Prestations au forfait et vente de matériel

N.1 Objet. Prestations ponctuelles chiffrées au devis : câblage cuivre et remise en ordre de baies, tirage, soudure et réflectométrie de fibre optique (en zone privée uniquement), déploiement de réseaux Wi-Fi et de ponts radio, installation et configuration de serveurs, NAS ou postes, création de sites internet ; et vente de matériel.

N.2 Prix et paiement. Prix forfaitaire du devis. Sauf mention contraire, un acompte de 30 % est dû à la commande et le solde à la réception ; le matériel est payable à la livraison. Les travaux supplémentaires demandés en cours d'exécution font l'objet d'un devis complémentaire.

N.3 Réception. À la fin des travaux, les Parties signent un procès-verbal de réception, avec ou sans réserves. Les réserves sont levées dans un délai raisonnable. À défaut de réserve écrite dans les 8 jours qui suivent la fin des travaux, ou en cas d'utilisation de l'installation, la réception est réputée acquise.

N.4 Garantie. Tech Spirit garantit la conformité des travaux au devis pendant 12 mois à compter de la réception. Le matériel bénéficie de la garantie du constructeur. Sont exclues les détériorations dues à une utilisation anormale ou à une intervention de tiers.

N.5 Réserve de propriété. Le matériel reste la propriété de Tech Spirit jusqu'au paiement complet de son prix (articles 2367 et suivants du Code civil). Les risques de perte et de détérioration passent au Client dès la livraison.

N.6 Sites internet. Le site est livré après validation par le Client. Les droits d'exploitation des créations réalisées pour le Client lui sont cédés à compter du paiement complet ; Tech Spirit peut citer la réalisation dans ses références. L'hébergement, le nom de domaine et les abonnements de la plateforme restent au nom du Client et à sa charge, sauf mention au devis.

ANNEXE Z

Z Accord de sous-traitance des données personnelles (article 28 du RGPD)

Z.1 Objet. Le Client (responsable de traitement) confie à Tech Spirit (sous-traitant) les traitements nécessaires aux services souscrits. La présente annexe est opposable dès l'acceptation du devis.

Z.2 Description. Nature : supervision, maintenance, sauvegarde, restauration, hébergement, support, accès à distance, gestion des appareils et des comptes. Finalité : exécution des services souscrits. Données : données techniques et journaux, identifiants et adresses IP, contenu des tickets, et selon les services le contenu des sauvegardes, des boîtes e-mail, des fichiers et des journaux réseau. Personnes : salariés, collaborateurs, utilisateurs et contacts du Client. Durée : celle du Contrat, puis 90 jours (article 13.3).

Z.3 Obligations de Tech Spirit. Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts hors de l'Union européenne, et l'**informer immédiatement si une instruction lui paraît contraire au RGPD** ; garantir la confidentialité par des engagements écrits de son personnel ; tenir le registre prévu à l'article 30.2 ; mettre en œuvre les mesures de sécurité de l'article Z.5 ; aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits et à réaliser ses analyses d'impact ; notifier au Client toute violation de données **dans les 48 heures** après en avoir eu connaissance, avec les informations disponibles ; mettre à disposition les informations nécessaires pour démontrer sa conformité et permettre des audits, avec un préavis raisonnable et dans le respect de la confidentialité des autres clients.

Z.4 Sous-traitants ultérieurs. Le Client autorise le recours aux sous-traitants suivants, liés par des obligations équivalentes :

Sous-traitant	Service	Localisation des données
Atera	supervision et télémaintenance (RMM), portail client	UE et Israël (décision d'adéquation)
Bitdefender	antivirus et EDR GravityZone	UE
Microsoft	Microsoft 365 (CSP)	UE (EU Data Boundary)
Mailinblack	protection e-mail et sensibilisation	France
Keeper Security	gestionnaire de mots de passe (données chiffrées de bout en bout)	UE ou États-Unis selon l'instance du compte (Data Privacy Framework)
Hexnode	gestion des mobiles	UE ou États-Unis selon l'instance du compte (clauses contractuelles types)
Ubiquiti	console UniFi	UE et États-Unis (Data Privacy Framework)
Yeastar	standard téléphonique	UE
Evoliz	devis, facturation et prélèvements	France
Wix	site internet, commandes en ligne	UE et Israël (décision d'adéquation)

Les sauvegardes des annexes C et D sont hébergées par Tech Spirit en France, sans sous-traitant ultérieur. Tech Spirit informe le Client de tout ajout ou remplacement au moins 30 jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime pendant ce délai.

Z.5 Mesures de sécurité. Chiffrement en transit et des sauvegardes au repos ; double authentification obligatoire et moindre privilège pour les accès administrateurs de Tech Spirit ; journalisation des accès ; sauvegarde des outils internes ; sensibilisation du personnel ; application des recommandations de l'ANSSI.

Z.6 Transferts. Aucun transfert hors de l'Union européenne sans garantie appropriée (décision d'adéquation, Data Privacy Framework ou clauses contractuelles types).

Z.7 Fin des traitements. Au choix du Client, restitution des données (article 13) ou destruction à l'expiration des durées de conservation, avec attestation sur demande.

Z.8 Contact. Référent données personnelles de Tech Spirit : rgpd@tech-spirit.fr.

Acceptation et souscription

Les présentes CGV sont jointes au devis. La signature électronique du devis par le Client désigné au devis, ou par son représentant habilité, vaut acceptation pleine et entière, sans réserve, des CGV, de leurs annexes et du devis, et tient lieu de bon de commande ; aucune signature manuscrite n'est requise. Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, la signature électronique a la même valeur probante que la signature manuscrite.

En acceptant le devis, le Client reconnaît notamment : la primauté du Contrat sur ses propres conditions générales d'achat (article 2.2) ; qu'aucun élément connecté n'est inviolable et qu'une sauvegarde peut échouer (article 8) ; les limitations de responsabilité (article 15) ; la durée ferme de chaque service et sa reconduction ; le préavis de 2 mois avant la date anniversaire et les préavis propres aux abonnements Microsoft ; le prélèvement SEPA ; la révision annuelle des prix et la répercussion des tarifs des éditeurs ; l'indemnité de résiliation anticipée ; la non-sollicitation réciproque ; l'accord de sous-traitance des données (annexe Z) ; la compétence du Tribunal de commerce de Valenciennes.

Chaque ligne du devis précise : l'annexe concernée, la désignation, la quantité, la durée d'engagement (12, 24 ou 36 mois) et le prix ; pour Microsoft 365, le nombre de licences par formule ; le cas échéant, les frais de mise en service, options et remises accordées.

Paramètres d'exploitation. Le mandat SEPA est mis en place avec la facturation. Les fenêtres de mise à jour et de redémarrage, plages d'intervention et contraintes métier sont définies avec le Client lors de la mise en service et consignées dans l'outil de supervision.

Acceptation

Les présentes conditions générales de vente et de prestations (contrat-cadre) sont acceptées sans réserve par la signature électronique du devis auquel elles sont jointes, par le Client désigné sur ce devis. Aucune signature manuscrite distincte n'est requise.