Groupe SociateX
Solutions & services informatiques

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Conditions particulières — CyberBackup

Conditions Particulières — version 1.0 — en vigueur depuis le 01/10/2026

Les présentes conditions particulières complètent les **conditions générales de vente et d'utilisation — Services** de GROUPE SOCIATEX, dont elles font partie intégrante. Elles ne régissent que ce qui est propre au Service CyberBackup.

Tout ce qui est commun à l'ensemble des Services — durée, reconduction, préavis, résiliation, défaut de paiement, révision des prix, responsabilité, protection des données à caractère personnel — relève des conditions générales et n'est pas repris ici.

L'**annexe relative au traitement des données à caractère personnel** est annexée aux présentes. Les prix sont ceux du **Devis**, établi pour chaque CLIENT dans les conditions de l'article 8.

Les termes employés avec une majuscule ont le sens que leur donne l'article 1 des conditions générales, sauf définition contraire à l'article 1 ci-après.

Article 1 — Définitions propres au Service

CyberBackup : le service de sauvegarde externalisée exploité par le Prestataire au moyen de la plateforme Acronis Cyber Cloud.

Charge de Travail : tout élément protégé disposant de son propre agent ou de son propre raccordement : poste de travail, appareil mobile, machine virtuelle, serveur physique, unité de stockage réseau, siège Microsoft 365 ou siège Google Workspace.

Agent : le logiciel installé sur une Charge de Travail, ou le raccordement établi avec un service en ligne, permettant l'exécution des sauvegardes.

Plan de Sauvegarde : le document qui définit, pour chaque Charge de Travail, le périmètre inclus, le périmètre exclu, la fréquence, la fenêtre d'exécution, la rétention et la destination des sauvegardes. Son régime est fixé à l'article 6.

Point de Restauration : l'état des données d'une Charge de Travail à l'issue d'une sauvegarde réussie, tel qu'il peut être restauré.

Rétention : le nombre de Points de Restauration conservés et la durée pendant laquelle ils le sont.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Mode : la combinaison de licence et de stockage retenue au Devis parmi les trois Modes décrits à l'article 3.

Volume Souscrit : le volume de stockage retenu au Devis, exprimé en gigaoctets ou en téraoctets. Le Volume Souscrit constitue, avec la Charge de Travail, l'**Unité Facturée** du Service au sens de l'article 1 des conditions générales.

Espace Client Acronis : l'espace d'administration propre au CLIENT au sein de la plateforme Acronis, depuis lequel il consulte ses sauvegardes et procède à ses restaurations.

Clé de Chiffrement : le secret permettant de déchiffrer les archives du CLIENT. Son régime est fixé à l'article 9.

Les **Heures Ouvrées**, le **Ticket** et l'**Espace Client** ont le sens que leur donne l'article 1 des conditions générales. Tout délai exprimé en heures s'entend en Heures Ouvrées, soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, hors jours fériés.

Article 2 — Objet

Les présentes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire exécute, pour le compte du CLIENT, la sauvegarde des Charges de Travail désignées au Plan de Sauvegarde, et met à la disposition du CLIENT les moyens de restaurer ses données.

Le Service est proposé aux **professionnels comme aux consommateurs et non-professionnels**. Les dispositions des conditions générales réservées à ces derniers — droit de rétractation, reconduction subordonnée au paiement, résiliation par voie électronique, information de non-reconduction, médiation de la consommation — s'appliquent sans restriction, dans les conditions rappelées à l'article 17.

Article 3 — Modes de souscription

CyberBackup se souscrit selon l'un des trois Modes suivants. Le Mode retenu figure au Devis ; il détermine l'Unité Facturée, la destination des sauvegardes et la répartition des responsabilités.

Mode	Unité Facturée	Destination des sauvegardes	Qui répond du stockage
Au Go	Le seul Volume Souscrit. Nombre de Charges de Travail illimité.	Centre de données Acronis en France — Niederlauterbach (67)	Le Prestataire, dans les limites de l'article 14
Par Charge de Travail	Chaque Charge de Travail, et le Volume Souscrit correspondant	Centre de données Acronis en France — Niederlauterbach (67)	Le Prestataire, dans les limites de l'article 14

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Stockage client	Le Volume protégé, les données étant écrites sur un support du CLIENT	Support appartenant au CLIENT et placé sous son contrôle	**Le CLIENT**, dans les conditions de l'article 3.3

3.1 Modes avec stockage au centre de données Acronis

Les données sont stockées en France. C'est cet engagement, et lui seul, que le Prestataire souscrit sur la localisation. Le site effectivement retenu est mentionné au Devis ; à la date des présentes, il s'agit du centre de données Acronis situé à Niederlauterbach (Bas-Rhin), que la documentation de l'éditeur désigne sous l'appellation « Strasbourg ».

Aucun transfert hors Union européenne n'est opéré.

La **réplication géographique** des archives est possible en option. Elle suppose en revanche que la copie soit constituée hors du territoire national : pour le centre de données français, la réplique est établie en **Allemagne**. La copie demeure ainsi dans l'Union européenne. Cette option fait l'objet d'une mention expresse au Devis et d'une facturation distincte.

3.2 Évolution de l'infrastructure de stockage

Le Prestataire peut faire évoluer l'infrastructure sur laquelle les archives sont stockées, y compris en substituant à celle de l'éditeur une infrastructure qu'il exploite lui-même, **sous réserve que les données demeurent stockées en France** et que le niveau de sécurité du nouveau site soit au moins équivalent.

Une telle évolution est portée à la connaissance du CLIENT **au moins soixante (60) jours** avant sa mise en œuvre. L'information indique le nouveau site, l'identité de son exploitant, les certifications dont il bénéficie et les éventuelles fonctions du Service qui s'en trouveraient affectées.

Lorsque l'évolution emporte la disparition d'une fonction souscrite par le CLIENT, celui-ci peut **résilier sans frais** dans les conditions de l'article 21 des conditions générales. Lorsqu'elle emporte un changement de sous-traitant ultérieur, le droit d'opposition prévu par l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel s'exerce dans les mêmes délais.

La migration est conduite **sans interruption du Service et sans perte de Point de Restauration**. Les Points existants sont transférés ou reconstitués de sorte que la Rétention souscrite demeure acquise au CLIENT.

3.3 Mode stockage client

Dans ce Mode, le Prestataire fournit la licence, la console d'administration et l'exécution des plans. **Il n'héberge aucune donnée du CLIENT.**

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Il en résulte que :

- la **disponibilité, la capacité, l'intégrité et la durabilité du support** de destination relèvent exclusivement du CLIENT, qui en assure l'exploitation, la surveillance et le remplacement ;
- le Prestataire ne répond pas de l'échec d'une sauvegarde ou d'une restauration imputable au support, à sa saturation, à sa panne, à sa déconnexion ou à son indisponibilité réseau ;
- aucune redevance par Charge de Travail n'est due : ce Mode se facture au seul volume protégé ;
- les articles 7.2 et 7.3, relatifs aux alertes et au dépassement du Volume Souscrit, ne s'appliquent pas, la capacité disponible étant celle du support du CLIENT ;
- l'article 16.2 s'applique en tant qu'il maintient l'accès à l'outil de restauration après la fin du Contrat, le Prestataire ne détenant en revanche aucune archive à conserver ni à supprimer ;
- l'article 12, relatif au stockage immuable, ne s'applique pas, cette fonction n'étant disponible que sur le stockage de l'éditeur.

Avertissement — portée d'une sauvegarde sur support local. Une sauvegarde écrite sur un support situé dans les mêmes locaux que les données d'origine, ou raccordé en permanence au réseau du CLIENT, **ne protège ni d'un sinistre affectant le site, ni d'un rançongiciel capable d'atteindre ce support**. Le Prestataire recommande, en complément, une copie hors site ou l'un des deux autres Modes.

Avertissement — les archives ne sont exploitables qu'au moyen de la plateforme. Les archives écrites sur le support du CLIENT demeurent physiquement en sa possession, mais elles sont enregistrées dans le format propriétaire de la plateforme : **leur lecture suppose l'outil de restauration**, dont la mise à disposition cesse avec le Contrat. La réversibilité s'opère donc par restauration, **dans les mêmes conditions que dans les deux autres Modes**, et doit être conduite pendant le Contrat ou pendant la fenêtre de l'article 16.2.

Article 4 — Contenu du Service

4.1 Ce que le Service comprend

- la fourniture des licences et l'ouverture de l'Espace Client Acronis au nom du CLIENT ;
- l'exécution des sauvegardes conformément au Plan de Sauvegarde ;
- la conservation des Points de Restauration selon la Rétention retenue ;

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

- la mise à disposition de la console permettant au CLIENT de restaurer lui-même ses données, à tout moment ;
- les alertes automatiques et le rapport mensuel prévus à l'article 10 ;
- la prise en charge des échecs répondant aux critères de l'article 10.3 ;
- l'assistance au CLIENT dans les restaurations qu'il réalise lui-même, dans les conditions de l'article 11.2 ;
- le chiffrement des archives et la conservation de la Clé de Chiffrement dans les conditions de l'article 9.

4.2 Ce que le Service ne comprend pas

CyberBackup est un service de sauvegarde et de restauration. Il ne constitue ni un plan de reprise d'activité, ni un service d'archivage à valeur probante, ni un service d'hébergement.

- **La reprise d'activité après sinistre** — bascule des machines dans une infrastructure de secours, adresses publiques, points de calcul — **ne fait pas partie du Service**. Elle pourra faire l'objet d'une option ultérieure, qui ne sera due qu'en cas de souscription expresse mentionnée au Devis.
- L'**archivage à valeur probante** au sens de la norme NF Z42-013 ou équivalente n'est pas assuré. Les Points de Restauration ne constituent pas des archives probantes.
- La **protection contre les logiciels malveillants** relève du Service CyberProtect et de ses conditions particulières. Les fonctions de sécurité de la plateforme Acronis ne sont pas activées, afin d'éviter tout conflit avec l'agent de protection déployé au titre de CyberProtect.
- L'**administration du système d'information du CLIENT**, la gestion de son parc et l'exploitation de ses serveurs relèvent, le cas échéant, d'un contrat de maintenance ou d'infogérance distinct.
- La **fourniture, l'entretien et le remplacement du support** de destination en Mode stockage client.

4.3 Nature de l'obligation

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens**. Il s'engage à exécuter les plans, à conserver les Points de Restauration, à alerter dans les conditions de l'article 10 et à mettre le CLIENT en mesure de restaurer.

Il ne garantit ni l'absence totale d'échec de sauvegarde, ni la restauration intégrale de toute donnée en toute circonstance, ces résultats dépendant notamment de l'état des Charges de Travail, de la disponibilité du réseau du CLIENT, de l'intégrité des données à la source et de facteurs échappant à son contrôle.

Une donnée corrompue à la source est sauvegardée telle quelle. La sauvegarde reproduit l'état des données, elle ne le corrige pas.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Article 5 — Mise en service

5.1 Deux régimes

La mise en service est **optionnelle**. Le Devis indique lequel des deux régimes suivants est retenu.

	Mise en service assistée	**Mise en service autonome**
Ce que fait le Prestataire	Ouverture de l'Espace Client Acronis, remise des identifiants et de la Clé de Chiffrement, installation et vérification des Agents, création des plans, rédaction du Plan de Sauvegarde, premier test de restauration documenté	Ouverture de l'Espace Client Acronis et remise des identifiants et de la Clé de Chiffrement
Ce que fait le CLIENT	Il désigne le périmètre, met les Charges de Travail à disposition, valide le Plan de Sauvegarde	Il installe les Agents, définit le périmètre, crée les plans, fixe la fréquence et la Rétention, vérifie le résultat
Qui répond de la configuration	Le Prestataire, dans les limites de l'article 14	**Le CLIENT**
Prix	Frais de mise en service selon la formule de l'article 5.3	Aucun frais de mise en service

En régime autonome, les obligations du Prestataire se limitent à la fourniture de la licence, de l'Espace Client Acronis et du stockage souscrit. **Il ne répond ni du périmètre retenu par le CLIENT, ni de l'exhaustivité des plans, ni de l'adéquation de la Rétention aux besoins de celui-ci.** Les articles 6.2 à 6.5 ne s'appliquent pas, le Plan de Sauvegarde étant alors établi par le seul CLIENT.

Le CLIENT ayant opté pour le régime autonome peut demander ultérieurement la reprise de sa configuration par le Prestataire. Celle-ci donne lieu à un audit de l'existant et à des frais de mise en service majorés de **trente pour cent (30 %)**.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

5.2 Délai

La mise en service assistée est réalisée dans un délai de **{{quinze (15) jours ouvrés}}** à compter de la mise à disposition effective des Charges de Travail et des accès nécessaires. Ce délai est suspendu pendant toute période où le CLIENT ne fournit pas les éléments ou les accès demandés, conformément à l'article 10 des conditions générales.

5.3 Frais de mise en service

Les frais de mise en service sont facturés une fois, à la souscription, selon la formule suivante :

Frais de mise en service = **forfait d'ouverture** + Σ (Charges de Travail installées × tarif unitaire) + tarif unitaire × nombre de plans de sauvegarde **au-delà des plans inclus**

Plans inclus = 1 + partie entière (nombre de Charges de Travail ÷ 5), dans la limite de 5.

Les montants du forfait d'ouverture, des tarifs unitaires par type de Charge de Travail et du plan supplémentaire figurent au Devis. L'ajout ultérieur de Charges de Travail en nombre significatif peut donner lieu à de nouveaux frais, sur devis préalable accepté par le CLIENT.

Article 6 — Le Plan de Sauvegarde

6.1 Valeur du document

Le **Plan de Sauvegarde est annexé au Devis et signé avec lui**. Il fait partie intégrante du Contrat et prévaut sur toute description commerciale du Service.

Il énonce, pour chaque Charge de Travail : le périmètre inclus, **le périmètre exclu**, la fréquence, la fenêtre d'exécution, la Rétention, la destination et le mode de chiffrement.

L'énoncé des exclusions est une mention essentielle. Ce que le Plan de Sauvegarde ne mentionne pas n'est pas sauvegardé. Le CLIENT est invité à vérifier, avant de signer, que chaque donnée dont la perte lui serait préjudiciable figure au périmètre inclus.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

6.2 Paramètres par défaut

À défaut de stipulation contraire du Plan de Sauvegarde, les paramètres figurant à l'**Annexe 1** s'appliquent. Ils ont été retenus pour couvrir les deux situations les plus fréquentes : la suppression accidentelle découverte dans les jours qui suivent, et l'altération ou le chiffrement malveillant découverts tardivement.

Toute dérogation à ces paramètres est portée au Plan de Sauvegarde et validée par le CLIENT.

6.3 Effet de la Rétention sur le volume

La Rétention détermine le volume stocké. Tout allongement de la Rétention, toute augmentation de la fréquence et toute extension du périmètre augmentent le volume et peuvent conduire au dépassement du Volume Souscrit, dans les conditions de l'article 7.3.

Le Prestataire informe le CLIENT de cet effet avant toute modification demandée par celui-ci.

6.4 Modification

Toute modification du Plan de Sauvegarde intervenue en cours de Contrat est **validée par le CLIENT dans l'Espace Client, par une acceptation horodatée** dont le Prestataire conserve la trace. Cette trace fait foi entre les Parties dans les conditions de l'article 23 des conditions générales.

Les deux premières modifications par an et par Charge de Travail sont comprises dans le prix du Service. Au-delà, elles font l'objet d'un devis.

Le Prestataire peut refuser une configuration qu'il estime de nature à compromettre la protection des données du CLIENT, ou l'exécuter en formulant par écrit ses réserves. L'exécution sous réserve écrite transfère au CLIENT la charge des conséquences de la configuration retenue.

6.5 Évolution du périmètre

Le CLIENT informe le Prestataire de **toute Charge de Travail ajoutée, remplacée ou retirée** de son système d'information, ainsi que de tout déplacement significatif de données vers un emplacement non couvert par le Plan de Sauvegarde.

Une Charge de Travail non déclarée n'est pas sauvegardée. Le Prestataire n'exerce aucune surveillance du parc du CLIENT au titre du présent Service ; une telle surveillance relève de l'option Supervision de l'article 10.4 ou d'un contrat d'infogérance distinct.

L'ajout et le retrait de Charges de Travail en cours de Contrat obéissent à l'article 9 des conditions générales.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

6.6 Charges de Travail hors ligne

Une Charge de Travail éteinte, déconnectée ou hors du réseau pendant sa fenêtre d'exécution n'est pas sauvegardée. Lorsque la configuration le permet, la sauvegarde manquée est exécutée à la première occasion.

L'absence de sauvegarde réussie pendant **sept (7) jours consécutifs** déclenche l'alerte prévue à l'article 10.3.

Article 7 — Volume Souscrit et dépassement

7.1 Mesure

Le volume occupé est mesuré en continu par la plateforme et consultable à tout instant par le CLIENT. **Le relevé retenu pour toute facturation est celui du dernier jour du mois civil.**

7.2 Alertes

Le Prestataire alerte le CLIENT, par message adressé au contact du Compte et par affichage dans l'Espace Client, lorsque le volume occupé atteint **quatre-vingts pour cent (80 %)** puis **quatre-vingt-dix pour cent (90 %)** du Volume Souscrit.

7.3 Dépassement

Au-delà de cent pour cent (100 %) du Volume Souscrit, les sauvegardes **se poursuivent dans une limite de dix pour cent (10 %) et pendant trente (30) jours**. Le CLIENT reçoit pendant cette période une alerte quotidienne et une proposition d'avenant portant le Volume Souscrit au palier supérieur.

À l'expiration de ce délai sans avenant accepté, ou en cas de dépassement supérieur à dix pour cent, **les nouvelles sauvegardes sont suspendues**. Les Points de Restauration existants demeurent intacts, conservés et restaurables.

Le Prestataire ne supprime aucun Point de Restauration de sa propre initiative pour libérer de l'espace. La suspension porte sur les sauvegardes à venir, et aucune Rétention n'est réduite sans demande du CLIENT.

Le CLIENT peut en revanche demander à tout moment la **suppression de Points de Restauration anciens** ou la **réduction de la Rétention**, afin de ramener le volume occupé sous le Volume Souscrit. La demande est formulée depuis l'Espace Client ou par écrit ; elle est exécutée après confirmation au CLIENT des Points et du volume concernés. **La suppression est définitive et irréversible.**

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Le passage au palier supérieur ne constitue pas une révision du prix au sens de l'article 8 des conditions générales, conformément à l'article 8.8 de celles-ci. Il prend effet après confirmation du montant au CLIENT.

7.4 Réduction du Volume Souscrit

Le CLIENT peut demander le passage à un palier inférieur dès lors que le volume occupé le permet. La réduction prend effet dans les conditions de l'article 9.3 des conditions générales.

7.5 Sièges Microsoft 365 et Google Workspace

Le stockage des sièges Microsoft 365 et Google Workspace est fourni **sans volume prédéfini**, et non sans limite.

L'éditeur de la plateforme se réserve, au titre d'une politique d'usage raisonnable dont il apprécie seul la mise en œuvre, la faculté de demander la réduction d'un usage qu'il juge excessif, de facturer le dépassement, de suspendre l'accès ou de résilier la licence. Le Prestataire **ne peut garantir au CLIENT davantage que ce que l'éditeur lui garantit**.

Si une telle mesure venait à être prise, le Prestataire en informerait le CLIENT sans délai et rechercherait avec lui une solution. À défaut, le CLIENT pourrait résilier sans frais le siège concerné.

Article 8 — Prix

Les prix applicables sont ceux du Devis. Chaque souscription donne lieu à un Devis nominatif, établi au vu du Mode retenu, du nombre et de la nature des Charges de Travail, du Volume Souscrit, des options et du régime de mise en service. Le Devis détaille le prix unitaire de chaque poste et le montant total.

Les prix s'entendent **par mois et par unité, hors taxes**. Ils sont établis pour un **paiement mensuel ou trimestriel** ; le **paiement annuel d'avance ouvre droit à une remise de dix pour cent (10 %)**, conformément à l'article 7.2 des conditions générales.

Barème des prix unitaires. Conformément à l'article L441-1 du code de commerce, le Prestataire communique son barème des prix unitaires et ses conditions de règlement à tout professionnel qui en fait la demande pour une activité entrant dans le champ du Service. Cette communication intervient dans un délai raisonnable à compter de la demande.

La révision des prix en cours de Contrat obéit à l'article 8 des conditions générales. Une évolution des prix du Prestataire ne produit effet qu'au renouvellement et n'affecte pas un Devis en cours de validité accepté par le CLIENT.

Article 9 — Chiffrement et Clé de Chiffrement

9.1 Chiffrement

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Les archives sont chiffrées. Le chiffrement s'opère au moyen d'une Clé de Chiffrement propre au CLIENT, distincte de ses identifiants de connexion.

9.2 Détention

La Clé de Chiffrement est **conservée par le Prestataire** dans un coffre-fort numérique à accès restreint et journalisé. Une copie est **remise au CLIENT à l'ouverture de son Espace Client Acronis**, à charge pour lui de la conserver en lieu sûr et hors ligne.

Cette détention conjointe a pour objet d'éviter la perte définitive des archives, qu'aucun moyen ne permettrait de récupérer si la clé était égarée.

9.3 Restitution

La Clé de Chiffrement est restituée au CLIENT à tout moment, sur demande d'une personne habilitée désignée au Devis, après vérification d'identité et par un canal sécurisé distinct de celui de la demande. La restitution est tracée.

9.4 Détention par le seul CLIENT

Le CLIENT peut demander que le Prestataire ne conserve aucune copie de la Clé de Chiffrement. Cette demande est formulée par écrit et donne lieu à une mention expresse au Devis.

Conséquence de la détention exclusive par le CLIENT. La perte de la Clé de Chiffrement rend les archives **définitivement et irrémédiablement illisibles**, y compris par le Prestataire et par l'éditeur de la plateforme. Aucune procédure de récupération n'existe. L'article 15.5 des conditions générales est applicable.

Article 10 — Surveillance, alertes et option Supervision

10.1 Principe

Le Prestataire **n'assure aucune veille humaine permanente** au titre du socle du Service. La surveillance repose sur des contrôles automatiques et sur les critères objectifs de l'article 10.3.

10.2 Ce que le socle comprend

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

- l'alerte automatique du CLIENT en cas d'échec d'une sauvegarde, de déconnexion prolongée d'un Agent ou d'approche du Volume Souscrit ;
- un **rapport mensuel détaillé** indiquant, par Charge de Travail, les sauvegardes réussies et échouées, le dernier Point de Restauration disponible et le volume occupé ;
- l'ouverture automatique d'un Ticket pris en charge par le Prestataire lorsque l'un des critères de l'article 10.3 est rempli.

10.3 Critères de prise en charge

Le Prestataire prend en charge, sans surcoût, tout incident répondant à l'un des trois critères suivants :

- **trois (3) échecs consécutifs** de sauvegarde sur une même Charge de Travail ;
- **aucune sauvegarde réussie depuis sept (7) jours** sur une Charge de Travail ;
- tout échec affectant une Charge de Travail **désignée comme critique au Plan de Sauvegarde**, dès le premier échec.

La prise en charge consiste à qualifier l'incident, à en rechercher la cause et à en informer le CLIENT. Elle n'emporte aucun engagement de résolution dans un délai déterminé, la cause pouvant relever du système d'information du CLIENT.

En dehors de ces critères, les échecs sont notifiés au CLIENT et figurent au rapport mensuel, sans intervention du Prestataire.

10.4 Option Supervision

Le CLIENT peut souscrire l'option Supervision, qui ajoute au socle :

- une **revue humaine quotidienne** des comptes rendus de sauvegarde, en Heures Ouvrées ;
- la prise en charge de **tout échec, sans application des critères de l'article 10.3**, sous un délai de prise en charge de **quatre (4) heures ouvrées** ;
- la correction des plans et la réinstallation des Agents défaillants ;
- des **tests de restauration documentés**, à raison d'un par an et par tranche de dix Charges de Travail, avec un minimum d'un et un maximum de quatre, donnant lieu à un compte rendu écrit ;
- **deux restaurations réalisées par le Prestataire** par an, sans frais ;
- une **revue annuelle du périmètre**, comparant l'inventaire déclaré par le CLIENT aux Charges de Travail

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

effectivement protégées.

L'option est facturée au prix indiqué au Devis, exprimé en pourcentage du montant mensuel CyberBackup avec un minimum forfaitaire. Elle ne transforme pas l'obligation du Prestataire en obligation de résultat.

Article 11 — Restauration

11.1 Restauration par le CLIENT

Le CLIENT dispose en permanence, depuis son Espace Client Acronis, des moyens de restaurer ses données, **sans limitation du nombre d'opérations et sans frais**. Les identifiants lui sont remis à l'ouverture de son espace, avec la Clé de Chiffrement.

Cette faculté demeure ouverte pendant une suspension des sauvegardes pour dépassement du Volume Souscrit, ainsi que pendant la fenêtre de conservation de l'article 16.

11.2 Assistance

L'assistance du CLIENT dans une restauration qu'il réalise lui-même — orientation dans la console, choix du Point de Restauration, interprétation d'un message d'erreur — est **comprise dans le prix du Service**.

11.3 Restauration réalisée par le Prestataire

La restauration réalisée par le Prestataire pour le compte du CLIENT fait l'objet d'un devis préalable, au tarif des interventions en vigueur.

Elle est **comprise sans frais** lorsque le CLIENT a souscrit l'option Supervision, dans la limite de deux opérations par an, ou lorsqu'un contrat de maintenance ou d'infogérance conclu avec le Prestataire couvre le parc concerné.

Elle est également comprise sans frais lorsque l'impossibilité pour le CLIENT de restaurer lui-même résulte d'un dysfonctionnement imputable au Prestataire.

11.4 Vérification d'identité

Toute demande de restauration adressée au Prestataire émane d'une **personne habilitée désignée au Devis**. Le Prestataire procède à une vérification d'identité avant toute exécution, par rappel téléphonique sur un numéro préalablement enregistré ou par tout autre moyen convenu.

Cette vérification n'est pas une formalité : une restauration est un moyen d'accès aux données du CLIENT, et une demande frauduleuse constituerait une exfiltration. Le Prestataire peut refuser d'exécuter une demande dont il n'a pu vérifier l'origine, sans que ce refus engage sa responsabilité.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

11.5 Délais

Le Prestataire s'engage sur un **délai de prise en charge** d'une demande de restauration : un (1) jour ouvré, ou quatre (4) heures ouvrées pour le CLIENT ayant souscrit l'option Supervision.

Aucun délai de restauration effective n'est garanti. La durée d'une restauration dépend du volume, du débit disponible, de l'état du matériel de destination et de facteurs échappant au contrôle du Prestataire.

11.6 Support physique

La fourniture d'un support physique et la remise des données sur ce support font l'objet d'un devis préalable. Le support est chiffré et remis contre décharge.

Article 12 — Stockage immuable

Le stockage immuable est disponible **dans les seuls Modes dont le stockage est assuré au centre de données de l'éditeur**. Il ne peut être mis en œuvre en Mode stockage client.

Sa disponibilité dépend de l'infrastructure de stockage retenue. Elle est acquise au CLIENT **pour la période contractuelle en cours** ; une évolution de l'infrastructure au sens de l'article 3.2 peut y mettre fin au renouvellement suivant, le CLIENT en étant informé dans le délai de cet article et disposant de la faculté de résiliation qu'il prévoit.

Le CLIENT peut en demander l'activation. Les Points de Restauration deviennent alors **insusceptibles d'être supprimés ou modifiés avant l'expiration du délai retenu**, y compris par un administrateur disposant des droits les plus étendus et par un logiciel malveillant qui en aurait pris le contrôle.

L'activation est subordonnée à une **demande écrite et expresse** du CLIENT, après que le Prestataire l'a informé des conséquences ci-après. Seul le mode dit de gouvernance est mis en œuvre, à l'exclusion du mode dit de conformité, dont les effets sont irréversibles.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Trois conséquences à connaître avant d'activer.

Les Points de Restauration supprimés continuent d'occuper l'espace jusqu'à l'expiration du délai d'immuabilité. **Le volume stocké augmente**, et il est facturé au prix du stockage figurant au Devis.

Pendant ce délai, **aucune suppression n'est techniquement possible**, y compris à la demande du CLIENT. Celui-ci doit en tenir compte dans sa politique de conservation.

Il en va de même d'une demande d'effacement formée par une personne concernée au titre de l'article 17 du règlement général sur la protection des données : l'effacement ne pourra intervenir qu'à l'expiration du délai d'immuabilité. Le CLIENT, responsable du traitement, apprécie la compatibilité de cette contrainte avec ses obligations.

Article 13 — Obligations du CLIENT

- désigner le périmètre à sauvegarder et vérifier le Plan de Sauvegarde avant de le signer ;
- maintenir les Charges de Travail en état de fonctionnement et accessibles pendant les fenêtres d'exécution ;
- signaler sans délai toute Charge de Travail ajoutée, remplacée ou retirée, ainsi que tout déplacement significatif de données ;
- conserver en lieu sûr et hors ligne la copie de la Clé de Chiffrement qui lui est remise ;
- maintenir à jour l'adresse de contact du Compte et la liste des personnes habilitées, et assurer la relève de cette adresse ;
- consulter les alertes et le rapport mensuel, et donner suite aux échecs qui lui sont notifiés en dehors des critères de l'article 10.3 ;
- en Mode stockage client, assurer l'exploitation, la surveillance, la capacité et le remplacement du support de destination ;
- disposer des droits et autorisations nécessaires sur les données qu'il fait sauvegarder.

Le CLIENT demeure **responsable de sa propre politique de sauvegarde**. Le Service exécute la politique qu'il a définie ; il ne la définit pas à sa place, sauf souscription d'une prestation de conseil distincte.

Article 14 — Responsabilité

La responsabilité du Prestataire s'exerce dans les conditions et limites de l'article 11 des conditions générales.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Elle ne peut être engagée :

- lorsque la donnée perdue ne figurait pas au périmètre du Plan de Sauvegarde ;
- lorsque la perte résulte d'une Charge de Travail non déclarée par le CLIENT ;
- lorsque la perte résulte d'une corruption des données antérieure à leur sauvegarde ;
- lorsque la restauration échoue du fait du matériel de destination, du système d'exploitation ou de l'environnement du CLIENT ;
- lorsque, en Mode stockage client, l'échec est imputable au support du CLIENT ;
- lorsque le CLIENT, en régime de mise en service autonome, a lui-même défini une configuration incomplète ou inadaptée ;
- lorsque la Clé de Chiffrement, détenue par le seul CLIENT à sa demande, a été perdue ;
- lorsque le CLIENT n'a pas donné suite à un échec qui lui avait été notifié.

Le rapport mensuel et les alertes constituent le moyen par lequel le CLIENT est mis en mesure de connaître l'état de ses sauvegardes. **Leur absence de consultation ne saurait être opposée au Prestataire.**

Article 15 — Données à caractère personnel

15.1 Rôle des Parties

Pour les données contenues dans les périmètres sauvegardés, le **CLIENT est responsable du traitement** et le **Prestataire est sous-traitant** au sens de l'article 4 du règlement général sur la protection des données. Les obligations du Prestataire sont définies par l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel, annexée aux présentes.

Le Prestataire **n'exerce aucun contrôle sur le contenu** des données sauvegardées. La sauvegarde reproduit ce que le CLIENT a placé dans le périmètre.

15.2 Localisation

Dans les Modes avec stockage au centre de données de l'éditeur, les données sont stockées **en France**, sur le site mentionné au Devis — à ce jour Niederlauterbach (Bas-Rhin). Aucun transfert hors Union européenne n'est opéré ; l'option de réplication géographique de l'article 3.1 place la copie en Allemagne, donc dans l'Union. En Mode stockage client, la localisation est celle du support du CLIENT, qu'il détermine seul.

Un changement de site obéit à l'article 3.2. **L'engagement de stockage en France demeure en toute hypothèse.**

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

15.3 Sous-traitant ultérieur

Le Prestataire recourt à **Acronis International GmbH**, Rheinweg 9, 8200 Schaffhouse, Suisse, en qualité de sous-traitant ultérieur, pour la fourniture de la plateforme et, selon le Mode, pour le stockage des archives. Les données sont stockées en France ; les fonctions de gouvernance et d'administration de la plateforme sont exercées depuis la Suisse, pays bénéficiant d'une décision d'adéquation de la Commission européenne. Les conditions d'information préalable et le droit d'opposition du CLIENT sont ceux de l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel.

15.4 Données de santé

Le centre de données français est couvert par le certificat **HDS n° 730463** délivré par BSI à Acronis International GmbH au titre du référentiel HDS:2024 version 2, pour les **activités 1 à 6**, sur les sites de Schaffhouse (Suisse), Francfort (Allemagne) et Niederlauterbach (France). Ce certificat est effectif depuis le 3 septembre 2026 et expire le 2 septembre 2029 ; sa validité est subordonnée au maintien d'une certification ISO 27001:2022 de même périmètre.

Le Service n'est pas souscrit pour la sauvegarde de données de santé à caractère personnel, sauf accord écrit préalable du Prestataire précisant les mesures retenues.

Le CLIENT informe le Prestataire, avant la mise en service puis à chaque évolution du périmètre, de la présence éventuelle de telles données.

La certification invoquée est celle de l'infrastructure de stockage effectivement retenue ; un changement d'infrastructure au sens de l'article 3.2 peut en modifier le périmètre.

La certification de l'hébergeur couvre les activités qu'**Acronis** exerce sur sa plateforme. Elle **ne couvre pas** les prestations que le Prestataire exécute pour le compte du CLIENT — administration de l'espace, détention de la Clé de Chiffrement, exploitation des plans de sauvegarde —, dont la qualification au regard de l'activité 5 du référentiel HDS reste discutée et doit être examinée au cas par cas. C'est la raison de la réserve énoncée ci-dessus.

La même obligation d'information préalable s'applique aux données relevant de l'article 9 du règlement général sur la protection des données et aux données relatives à des condamnations et infractions au sens de son article 10, conformément à l'article 3 de l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel.

Article 16 — Fin du Contrat, conservation et

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

réversibilité

16.1 Cessation des sauvegardes

La fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, emporte cessation immédiate de l'exécution des plans de sauvegarde.

16.2 Fenêtre de conservation

Dans les Modes avec stockage au centre de données Acronis, les Points de Restauration existants sont **conservés et demeurent restaurables pendant trente (30) jours** à compter de la date d'effet de la résiliation. L'Espace Client Acronis demeure accessible en restauration pendant cette période.

Cette durée est celle que les Conditions Particulières sont habilitées à fixer en application de l'article 15.1 des conditions générales.

Le Prestataire adresse au CLIENT un rappel **trente (30) jours, sept (7) jours et un (1) jour** avant la suppression. Chaque rappel indique la date de suppression, le volume concerné et le caractère **définitif et irréversible** de l'opération.

16.3 Prolongation

Le CLIENT peut demander la prolongation de la fenêtre de conservation, par tranches de trente (30) jours renouvelables. La prolongation est facturée au prix du stockage du Mode souscrit figurant au Devis, à l'exclusion de la part relative aux Charges de Travail.

La demande est formulée avant l'expiration de la fenêtre en cours. Passé celle-ci, les données ayant été supprimées, aucune prolongation n'est possible.

16.4 Réversibilité

La réversibilité du Service s'exerce par **restauration, par le CLIENT lui-même, depuis son Espace Client Acronis**, au moyen des identifiants et de la Clé de Chiffrement qui lui ont été remis. Cette faculté est comprise dans le prix du Service et s'exerce sans limitation du nombre d'opérations.

L'assistance du Prestataire est comprise. La fourniture d'un support physique et la restauration réalisée par le Prestataire pour le compte du CLIENT font l'objet d'un devis.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Format des archives. Les archives sont enregistrées dans un format propriétaire qui n'est lisible qu'au moyen des outils de la plateforme. La remise des fichiers d'archive ne constituerait donc pas une restitution exploitable : **la réversibilité s'opère nécessairement par restauration**, et elle doit être conduite pendant la fenêtre de conservation.

En Mode stockage client, le régime est **identique**. Les archives demeurent physiquement sur le support du CLIENT, mais elles sont enregistrées dans le même format propriétaire et ne sont exploitables qu'au moyen de l'outil de restauration. Le CLIENT doit donc, lui aussi, restaurer ses données pendant le Contrat ou pendant la fenêtre de l'article 16.2, sous une forme exploitable sans la plateforme.

16.5 Suppression

À l'expiration de la fenêtre de conservation et de ses prolongations éventuelles, les archives sont supprimées. **La suppression est définitive et irréversible.** Une attestation de suppression est délivrée au CLIENT sur simple demande.

Article 17 — Durée et dispositions propres aux consommateurs

17.1 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'**un (1) an**, reconduite tacitement dans les conditions de l'article 6 des conditions générales. La facturation peut être mensuelle, trimestrielle ou annuelle, au choix du CLIENT, le paiement annuel d'avance ouvrant droit à la remise prévue à l'article 8.

17.2 Droit de rétractation

Le consommateur et le non-professionnel disposent du droit de rétractation de quatorze (14) jours prévu à l'article 5 des conditions générales.

Exécution avant l'expiration du délai de rétractation. La sauvegarde ne produit d'effet utile que si elle commence immédiatement. Le CLIENT qui souhaite que le Service démarre avant l'expiration du délai de quatorze jours en fait la **demande expresse** et reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation une fois le Service pleinement exécuté, conformément aux articles L221-25 et L221-28 du code de la consommation. À défaut de demande expresse, la mise en service est différée jusqu'à l'expiration du délai.

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

17.3 Autres dispositions

- le préavis de résiliation à l'échéance est de **quinze (15) jours** pour le consommateur et le non-professionnel, contre soixante (60) jours pour le professionnel ;
- la reconduction est subordonnée au paiement lorsque le CLIENT règle manuellement, dans les conditions de l'article 6.2.2 des conditions générales ;
- l'information de non-reconduction prévue à l'article L215-1 du code de la consommation est adressée dans les conditions de l'article 6.4 des conditions générales ;
- la résiliation par voie électronique prévue à l'article L215-1-1 du même code est accessible depuis l'Espace Client ;
- le recours au médiateur de la consommation est ouvert dans les conditions de l'article 22 des conditions générales.

Les rappels avant suppression prévus à l'article 16.2 revêtent une importance particulière à l'égard du consommateur, la sauvegarde pouvant constituer la seule copie disponible de ses données.

Article 18 — Articulation avec les conditions générales

Le tableau suivant récapitule, pour les stipulations des conditions générales dont l'application appelle une précision, le régime applicable au Service CyberBackup. Il est donné à titre de repère et ne modifie pas les conditions générales.

Stipulation des conditions générales	Application à CyberBackup
Art. 5 — Droit de rétractation	Applicable. L'article 17.2 des présentes précise le régime de l'exécution anticipée.
Art. 6 — Durée, reconduction, préavis	Applicable. Durée d'un an, reconduction tacite, préavis de 60 jours (professionnels) ou 15 jours (consommateurs et non-professionnels).

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Art. 7.2 — Périodicité de facturation	Applicable. Mensuelle, trimestrielle ou annuelle. Le paiement annuel d'avance ouvre droit à une remise de 10 % (art. 8 des présentes).
Art. 8 — Révision des prix	Applicable. Le passage à un palier de Volume Souscrit supérieur n'est pas une révision (art. 8.8 des conditions générales et art. 7.3 des présentes).
Art. 9 — Ajout et retrait d'Unités Facturées	Applicable. Les Unités Facturées sont la Charge de Travail et le Volume Souscrit (art. 1 des présentes).
Art. 11 — Responsabilité	Applicable. L'article 14 des présentes en précise les cas d'exclusion propres à la sauvegarde.
Art. 15.1 et 15.2 — Fenêtre de conservation	**Trente (30) jours**, en application de l'exception prévue par ces articles pour les Services dont la sauvegarde constitue l'objet même. Prolongation possible et facturée (art. 16.3 des présentes).
Art. 15.3 — Réversibilité	Applicable. Elle s'opère par restauration (art. 16.4 des présentes), le format des archives ne permettant pas une restitution de fichiers exploitable.
Art. 15.5 — Clé détenue par le seul Client	Applicable lorsque le CLIENT a demandé la détention exclusive (art. 9.4 des présentes).
Art. 21 — Modification des conditions générales	Applicable. L'article 3.2 des présentes en fait application à l'évolution de l'infrastructure de stockage.
Art. 22 — Médiation de la consommation	Applicable, le Service étant proposé aux consommateurs.
Art. 24 — Juridiction	Applicable. **Tribunal de commerce de Paris**, sous réserve des règles protectrices du consommateur.

Annexe 1 — Paramètres par défaut du Plan de Sauvegarde

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Annexe aux conditions particulières CyberBackup — version 1.0 — opposable

Les paramètres ci-après s'appliquent à défaut de stipulation contraire du Plan de Sauvegarde signé avec le Devis. Toute dérogation y est portée et validée par le CLIENT.

Type de Charge de Travail	Fréquence	Fenêtre d'exécution	Rétention	Couverture obtenue
Poste de travail	Quotidienne, avec rattrapage au démarrage si la fenêtre a été manquée	12h00–14h00 et 18h00–22h00	7 quotidiennes + 4 hebdomadaires + 3 mensuelles	Environ 3 mois, 14 Points de Restauration
Serveur physique et machine virtuelle	Incrémentale quotidienne, complète hebdomadaire le dimanche	22h00–06h00	14 quotidiennes + 8 hebdomadaires + 12 mensuelles	12 mois, 34 Points de Restauration
Base de données (SQL, Exchange), en complément	Journaux de transaction toutes les heures	Continu	7 jours de journaux	Perte maximale d'une heure
NAS et partages réseau	Quotidienne	22h00–06h00	14 quotidiennes + 4 hebdomadaires + 6 mensuelles	Environ 6 mois
Siège Microsoft 365 et Google Workspace	Trois fois par jour	Déterminée par la plateforme	12 mois glissants ; purge d'un siège supprimé après 6 mois	12 mois
Appareil mobile	Quotidienne, sur réseau Wi-Fi uniquement	Déterminée par l'appareil	7 Points de Restauration	1 semaine

Tél. national : 01 83 64 64 04
Agence de Corrèze : 05 19 98 06 36
E-mail : contact@sociatex.com

TVA: FR47817840994

Rappel : la Rétention détermine le volume stocké. Tout allongement de la Rétention, toute augmentation de la fréquence et toute extension du périmètre augmentent le volume occupé et peuvent conduire au dépassement du Volume Souscrit (article 7.3).

Rappel : une Charge de Travail éteinte, déconnectée ou hors du réseau pendant sa fenêtre d'exécution n'est pas sauvegardée. L'absence de sauvegarde réussie pendant sept jours consécutifs déclenche une prise en charge (article 10.3).

Rappel : ces paramètres sont des valeurs par défaut, non des engagements de résultat. L'article 4.3 des conditions particulières demeure applicable.