



CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

PARTICULIERS – Version 2.2 – en vigueur au 01/10/2026

Conditions particulières

Les parties

Le Prestataire	Le Client
Entre : MADPC SAS Société par actions simplifiée au capital de 100 € Adresse : N°1, quai du Rhône Code postal / Ville : 13150 Tarascon RCS : Tarascon 918 102 369 TVA : FR73918102369 Tél. : 07 69 81 03 19 Email : contact@madpc.fr Représentée par : M. BARIATTI Gabriel En sa qualité de : Président Ci-après « MadPC »	Et : Adresse : Code postal / Ville : Tél. : Email : Ci-après « le Client »

Le Client déclare agir à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Un client professionnel doit signer le Contrat de maintenance « Professionnels ».

Caractéristiques essentielles des services

- Supervision 24h/24 et 7j/7 des Équipements couverts, avec traitement des alertes en Heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, hors jours fériés).
- Support technique par téléphone, email, ticket et prise en main à distance.
- Maintenance préventive, proactive et corrective à distance des Équipements couverts.
- Logiciels de protection Bitdefender et services de sécurité selon le pack souscrit.
- Exclusions principales : équipements non couverts, réparations matérielles, formation, développements, travaux de câblage (article 9 des Conditions générales).
- Prérequis : connexion Internet permanente et équipements compatibles (Annexe 5).

Solution souscrite

Pack (par équipement)	Unité	Qté	Prix mensuel HT	TVA 20 %	Prix mensuel TTC	Prix annuel TTC
Sérénité	1 poste		8,25 €	1,65 €	9,90 €	118,80 €
Horizon	1 poste		13,25 €	2,65 €	15,90 €	190,80 €
Zénith	1 poste		20,75 €	4,15 €	24,90 €	298,80 €
Sécurité Mobile	1 appareil		2,50 €	0,50 €	3,00 €	36,00 €
Option Zénith – XDR	1 poste		Sur devis	-	Sur devis	-
Option Zénith – Accès à distance (AAD)	1 poste		Sur devis	-	Sur devis	-
Option Zénith – Sauvegarde	-		Sur devis	-	Sur devis	-
Option Zénith – PRA	-		Sur devis	-	Sur devis	-

Pack (par équipement)	Unité	Qté	Prix mensuel HT	TVA 20 %	Prix mensuel TTC	Prix annuel TTC
Option Zénith – Niveaux de service (Annexe 6)	–		Sur devis	–	Sur devis	–
Installation de la solution (prix unique)	1 poste		40,00 €	8,00 €	48,00 €, offerte	–

Les prix TTC incluent la TVA au taux de 20 %. L'installation est offerte pour chaque équipement couvert à la souscription ; elle ne donne lieu à aucune facturation en cas de résiliation.

Pack	Contenu
Sérénité	Protection du poste (EPP Bitdefender) contre les virus, logiciels malveillants et espions ; pare-feu et prévention des intrusions ; navigation sécurisée et filtrage web ; protection contre les rançongiciels ; surveillance et analyse des alertes 24h/24 et 7j/7 ; suivi et déploiement des mises à jour ; intervention à distance en cas d'incident ; interlocuteur dédié ; newsletter des bonnes pratiques
Horizon	Contenu du pack Sérénité + sécurisation renforcée par les technologies ATS et EDR (Bitdefender) : surveillance des menaces avancées, blocage des attaques et remédiation
Zénith	Contenu des packs Sérénité et Horizon + MDR (détection et réponse managées, en partenariat avec Bitdefender) et SOC managé 24h/24 et 7j/7, opéré par Bitdefender
Sécurité Mobile	Protection des smartphones et tablettes (Bitdefender MTD) : blocage des virus et logiciels malveillants, protection de la vie privée, sécurisation des connexions Wi-Fi, filtrage web et contrôle parental, VPN, détection avancée des menaces
Options du pack Zénith	XDR (détection et réponse étendues), accès à distance (AAD), sauvegarde, plan de reprise d'activité (PRA), niveaux de service garantis (Annexe 6) : sur devis

Équipements couverts : liste établie lors de l'installation des agents, puis tenue à jour par le document de liaison (facture détaillée) adressé par email, qui fait foi de la liste des Équipements couverts.

Durée : contrat à durée indéterminée, **sans engagement**. Le Client peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois (article 15 des Conditions générales). **Garantie satisfaction** : résiliation sans préavis et remboursement de l'abonnement pendant les 30 jours qui suivent la mise en service (article 15.5).

Prise d'effet : date de signature du Contrat. Mise en service au plus tard 15 jours après la prise d'effet, sauf report demandé par le Client. **Date anniversaire** : date du premier prélèvement. Elle sert de point de départ à la période annuelle de paiement et à la période de 12 mois de la migration offerte (article 8.3).

Moyen de paiement : prélèvement SEPA (mandat signé séparément).

Médiation de la consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – Tél. : 01 89 47 00 14 – Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> – Email : litiges@cm2c.net. (article 23 des Conditions générales).

Choix du Client

Cochez les cases correspondant à votre situation. Ces choix font partie intégrante du Contrat.

1. Périodicité de paiement (une seule case)

- ☐ Mensuelle : prélèvement le 15 de chaque mois, pour le mois en cours.
- ☐ Annuelle : prélèvement à la date anniversaire, pour 12 mois.

2. Sauvegarde des données (une seule case)

- ☐ Je souscris la sauvegarde proposée par MadPC (option Zénith, sur devis).
- ☐ Je dispose de ma propre solution de sauvegarde, dont j'assume seul la mise en place, le contrôle et la restauration.
- ☐ Je ne dispose d'aucune sauvegarde. J'ai été informé par MadPC qu'en cas de panne, de vol, d'erreur de manipulation ou de rançongiciel, mes données peuvent être définitivement perdues, et je renonce à la solution de sauvegarde proposée.

3. Droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de **14 jours à compter de la signature** pour vous rétracter, sans motif et sans frais, dans les conditions de l'Annexe 4 (formulaire, email, courrier ou fonctionnalité en ligne « renoncer au contrat ici » sur <https://www.madpc.fr/mon-contrat/>).

- ☐ Je demande expressément que l'exécution des services commence avant la fin du délai de rétractation.
- ☐ Je reconnais qu'en cas de rétractation, je devrai payer un montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la communication de ma rétractation, et que je ne disposerai plus du droit de rétractation une fois le Contrat entièrement exécuté.

Documents contractuels et signature

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, des présentes Conditions particulières (y compris les choix ci-dessus), des Conditions générales et des Annexes 1 à 6, puis, pour les prestations ponctuelles, des devis acceptés. Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble de ces documents sur support durable avant la signature, et avoir été informé des caractéristiques essentielles des services, de leur prix, de la durée et des modalités de résiliation, du droit de rétractation, des garanties légales et du recours au médiateur.

Le Contrat est signé électroniquement au moyen de la plateforme OpenSign. Il prend date au jour et à l'heure figurant au certificat de signature électronique, qui fait partie intégrante du Contrat.

Pour MadPC : M. Gabriel BARIATTI, Président	Le Client :
Signature électronique	Signature électronique

Conditions générales – Particuliers

Article 1 – Définitions

- **Contrat** : l'ensemble des documents énumérés aux Conditions particulières.
- **Équipements couverts** : les postes et appareils mobiles du Client, ainsi que, sur devis, sa box, ses bornes Wi-Fi et ses services en ligne (par exemple Microsoft 365), sur lesquels l'Agent ou les logiciels de protection sont installés et qui figurent dans le dernier document de liaison adressé au Client.
- **Agent** : le logiciel de gestion installé par MadPC sur chaque Équipement couvert, qui permet la supervision, la maintenance et l'accès à distance.
- **Heures ouvrées** : du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (heure de Paris), hors jours fériés. **Jour ouvré** : jour du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- **Incident** : interruption non planifiée ou dégradation du fonctionnement d'un Équipement couvert.
- **Intervention hors forfait** : toute prestation qui n'est pas incluse dans le pack souscrit (article 8).
- **Document de liaison** : la facture détaillée adressée par email par MadPC, qui liste les Équipements couverts et les packs associés.

Article 2 – Objet

Le Contrat définit les conditions dans lesquelles MadPC fournit au Client des services de supervision, de maintenance, de support et de protection informatiques sur les Équipements couverts, ainsi que, le cas échéant, des prestations ponctuelles et la vente de matériel (Annexe 3). Les conditions générales ou particulières du Client ne s'appliquent pas au Contrat.

Article 3 – Description des services

MadPC fournit au Client les services correspondant au(x) pack(s) souscrit(s) aux Conditions particulières, sur les seuls Équipements couverts. Le contenu de chaque pack est décrit aux Conditions particulières.

3.1 Supervision et inventaire

- **Surveillance 24h/24 et 7j/7** des Équipements couverts au moyen de l'Agent : connectivité, arrêts, disponibilité du système d'exploitation, performances, événements particuliers, état de santé matériel et modifications matérielles.
- **Traitement des alertes pendant les Heures ouvrées**. Les alertes remontées en dehors des Heures ouvrées sont traitées à partir du Jour ouvré suivant, sauf option de niveau de service contraire (Annexe 6). Pour le pack Zénith, la détection et la réponse managées (MDR) sont assurées 24h/24 et 7j/7 par le centre opérationnel de sécurité (SOC) de Bitdefender, partenaire de MadPC ; les interventions de MadPC lui-même ont lieu pendant les Heures ouvrées.
- **Inventaire dynamique** des Équipements couverts (configuration, logiciels, fin de garantie constructeur lorsque l'information est disponible), communiqué au Client sur simple demande.
- Objectif de disponibilité de la plateforme de supervision : 99 % par mois, hors maintenances programmées. Il s'agit d'un objectif de qualité de service, qui ne constitue pas une garantie de résultat.

3.2 Support technique

- Assistance par téléphone, email, ticket et prise en main à distance, pendant les Heures ouvrées, sur les Équipements couverts.
- Maintenance préventive (tâches planifiées, nettoyage, contrôle) et proactive (traitement des alertes, procédures d'auto-remédiation) des Équipements couverts.
- Maintenance corrective à distance des dysfonctionnements logiciels des Équipements couverts entrant dans le périmètre du pack souscrit.
- Déclenchement et suivi, pour le compte du Client, de la garantie constructeur des Équipements couverts.
- Prise en charge des demandes : premier retour dans un délai maximal de 72 heures à compter de la réception de la demande, hors samedis, dimanches et jours fériés. Les délais garantis (GTI / GTR) ne s'appliquent qu'en cas de souscription de l'option de niveau de service du pack Zénith.
- Une intervention sur site n'est planifiée que si le problème ne peut pas être résolu à distance, après accord du Client sur son coût lorsqu'elle n'est pas incluse dans le pack (article « Interventions hors forfait »).

3.3 Protection et gestion du parc

- Déploiement et maintien à jour des logiciels de protection inclus dans le pack souscrit (antivirus, antimalware, pare-feu, filtrage web, protection contre les rançongiciels, EDR, MDR selon le pack).
- Déploiement des correctifs de sécurité et mises à jour du système d'exploitation et des logiciels courants, dans les conditions de l'article « Correctifs et mises à jour ».
- Conseil : préconisations d'évolution, alertes sur l'obsolescence des équipements, recommandations de sécurité. MadPC signale au Client, par écrit, les risques qu'il identifie et les mesures qu'il recommande.
- Suivi : historique des interventions (tickets) accessible sur simple demande.

Article 4 – Mise en œuvre et prérequis

4.1 Les services sont mis en œuvre par l'installation de l'Agent sur chaque Équipement couvert. L'Agent communique avec la plateforme de gestion de MadPC au moyen de connexions chiffrées. La mise en service intervient dans un délai de 15 jours à compter de la prise d'effet du Contrat, sauf report demandé par le Client.

4.2 Les prérequis techniques figurent à l'Annexe 5. MadPC informe le Client, avant la mise en service, de toute incompatibilité détectée et des moyens d'y remédier. Lorsqu'un Équipement ne satisfait pas aux prérequis, MadPC peut refuser de le couvrir ou limiter les services à ce qui reste techniquement possible, après en avoir informé le Client.

4.3 Pendant toute la durée du Contrat, le Client maintient une connexion Internet permanente sur les Équipements couverts. Les services ne peuvent être fournis sur un Équipement éteint ou non connecté.

Article 5 – Accès à distance et sécurité des accès

5.1 L'Agent permet à MadPC d'accéder aux Équipements couverts à distance, y compris **en l'absence de l'utilisateur**, afin d'exécuter les tâches de maintenance automatisées, de déployer les correctifs et de réagir aux alertes de sécurité. Le Client y consent en signant le Contrat.

5.2 Les sessions de prise de contrôle interactive de l'écran (prise en main) ne sont ouvertes qu'à la demande ou avec l'accord du Client ou de l'utilisateur présent, sauf urgence de sécurité (par exemple une infection active). Dans ce cas, MadPC en informe le Client dans les meilleurs délais.

5.3 MadPC sécurise ses accès : authentification multifacteur sur ses consoles d'administration, connexions chiffrées, journalisation des accès, comptes nominatifs, habilitations limitées au strict nécessaire. MadPC n'accède aux fichiers et contenus du Client que dans la mesure strictement nécessaire à l'intervention demandée ou au traitement d'une alerte.

5.4 **Comptes d'administration et services en ligne.** Lorsque MadPC administre, sur devis, des services en ligne (par exemple Microsoft 365 ou Google Workspace) ou des équipements réseau (pare-feu, box, bornes Wi-Fi) pour le compte du Client :

- le Client reste titulaire des abonnements, licences, comptes et données de ces services. Il peut les acheter directement auprès du fournisseur ou par l'intermédiaire de MadPC. Dans ce second cas, MadPC les facture selon le devis accepté et les conditions d'utilisation de l'éditeur s'appliquent ;
- le Client conserve en permanence au moins un compte administrateur principal dont il est seul à détenir les identifiants. MadPC utilise des comptes nominatifs protégés par une authentification multifacteur ;
- MadPC n'est pas responsable des interruptions, pertes de données ou modifications imputables au fournisseur du service ;
- à la fin du Contrat ou sur demande du Client, MadPC supprime ses accès et remet au Client les informations de configuration et les identifiants qu'il détient.

Article 6 – Correctifs et mises à jour

6.1 MadPC déploie les correctifs publiés par les éditeurs et constructeurs sur les Équipements couverts, selon une politique de déploiement qui vise à réduire les risques de sécurité tout en préservant la stabilité des Équipements. Ce déploiement n'est possible que si l'éditeur le permet : certains logiciels disposent de leurs propres canaux de mise à jour, qui ne peuvent pas être déclenchés par un outil tiers. Leur mise à jour relève alors du Client ou d'une intervention hors forfait.

6.2 MadPC peut différer ou bloquer un correctif lorsqu'un risque de dysfonctionnement est connu ou suspecté. Il peut notamment bloquer une mise à jour Microsoft (KB) tant qu'elle présente un risque pour les Équipements, et l'autoriser dès qu'un correctif de ce problème est publié. Il en informe le Client lorsque ce report expose l'Équipement à une vulnérabilité significative.

6.3 Les correctifs sont conçus et publiés sous la seule responsabilité de leurs éditeurs. En cas de dysfonctionnement causé par un correctif, MadPC met en œuvre les moyens raisonnables pour rétablir le fonctionnement de l'Équipement (désinstallation du correctif, restauration d'une configuration antérieure), dans le cadre du pack souscrit.

6.4 MadPC exécute des tâches et scripts automatisés de maintenance (nettoyage, optimisation, contrôles, remédiation). Ces scripts sont testés avant leur déploiement. En cas d'effet indésirable, MadPC rétablit le fonctionnement de l'Équipement dans le cadre du pack souscrit.

Article 7 – Sauvegarde des données

7.1 Sauf souscription de la sauvegarde proposée par MadPC, le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données. MadPC recommande au Client de disposer d'au moins une sauvegarde régulière, dont une copie hors ligne ou externalisée.

7.2 Lorsque le Client a souscrit la sauvegarde proposée par MadPC, MadPC met en œuvre les moyens nécessaires pour réaliser les sauvegardes selon la périodicité et la rétention prévues au devis, en contrôler la bonne exécution et assister le Client dans la restauration. Une restauration intégrale ne peut porter que sur les données présentes lors de la dernière sauvegarde réussie.

7.3 Le choix du Client en matière de sauvegarde est constaté aux Conditions particulières, puis, en cas de changement, par devis accepté ou par document de liaison.

Article 8 – Interventions hors forfait

8.1 Toute demande qui n'entre pas dans le pack souscrit (article 3 et Conditions particulières) ou qui relève des exclusions (article 9) constitue une intervention hors forfait. MadPC indique au Client, avant d'intervenir, que la demande est hors forfait et lui communique le tarif applicable (Annexe 1) ou un devis. **Aucune intervention hors forfait n'est réalisée sans l'accord préalable du Client**, donné par écrit (email, ticket, devis signé).

8.2 Les interventions hors forfait sont facturées au temps passé, par quart d'heure entamé, avec un minimum de 15 minutes, au tarif de l'Annexe 1, auquel s'ajoutent le cas échéant les frais de déplacement et le prix du matériel ou des logiciels fournis.

8.3 **Migration de poste** : en cas de remplacement d'un Équipement couvert, une migration (transfert des données et paramètres de l'ancien équipement vers le nouveau, installation de l'Agent et des logiciels de protection) est incluse par période de 12 mois d'abonnement et par Contrat. Les migrations suivantes sont facturées comme des interventions hors forfait.

Article 9 – Exclusions

Sont exclus des services inclus dans les packs (ils peuvent être réalisés en intervention hors forfait, sur devis ou accord préalable du Client, à l'exception des travaux de câblage et des travaux sur le bâtiment) :

- les matériels et logiciels ne figurant pas parmi les Équipements couverts ;
- les dommages causés par un événement extérieur : incendie, foudre, surtension ou défaut d'alimentation électrique, dégât des eaux, chute, choc, vol, vandalisme, force majeure ;
- les dysfonctionnements résultant d'une utilisation non conforme aux préconisations du constructeur, de l'éditeur ou de MadPC, ou d'une intervention d'un tiers non autorisée par MadPC ;
- la réparation matérielle (pièces et main-d'œuvre), hors déclenchement et suivi de la garantie constructeur ;
- la maintenance des logiciels métiers ou applications spécifiques maintenus par leur éditeur ou par un autre prestataire ;
- le support fonctionnel des jeux et logiciels de loisirs (paramétrage en jeu, comptes de jeu, contenus), sans préjudice de la maintenance de l'Équipement lui-même ;
- les travaux de câblage, les éléments actifs de réseau non fournis par MadPC et les installations de téléphonie ;
- la formation des utilisateurs, réalisée sur demande au tarif hors forfait (Annexe 1) ;
- les développements informatiques de toute nature (sites web, programmes, macros) ;
- les déménagements et réinstallations physiques de postes ;
- les migrations de postes au-delà de celles incluses par l'article « Interventions hors forfait » ;
- toute intervention sur un logiciel dépourvu de licence valide.

Travaux de câblage et travaux sur le bâtiment. MadPC ne réalise pas de travaux de câblage ni de travaux sur le bâtiment. Lorsque de tels travaux sont nécessaires, MadPC peut recommander une entreprise spécialisée, qui contracte directement avec le Client et le facture, sous sa propre responsabilité et avec ses propres assurances, y compris, le cas

échéant, l'assurance de responsabilité décennale. MadPC peut assurer la coordination technique avec cette entreprise, sans être partie au contrat de travaux.

Article 10 – Obligations de MadPC

10.1 MadPC exécute les services avec le soin et la diligence d'un professionnel, conformément aux règles de l'art. Compte tenu de la nature des services informatiques, qui dépendent notamment de l'état des équipements, des logiciels de tiers et du comportement des utilisateurs, MadPC est tenu d'une **obligation de moyens**, sauf engagement exprès de délai au titre de l'option de niveaux de service (Annexe 6).

10.2 MadPC informe et conseille le Client sur les risques qu'il identifie et sur les mesures qu'il recommande, notamment en matière de sécurité et de sauvegarde.

10.3 MadPC tient à jour l'inventaire des Équipements couverts et l'historique des interventions.

Article 11 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- permettre l'accès à distance aux Équipements couverts et laisser l'Agent installé et actif ;
- informer MadPC de toute modification de ses équipements ou de son installation susceptible d'affecter les services, ainsi que de toute intervention d'un tiers ;
- utiliser des logiciels disposant de licences valides. MadPC n'intervient pas sur des logiciels contrefaits ;
- suivre les recommandations de sécurité communiquées par MadPC, garder confidentiels ses mots de passe et ne pas désactiver les logiciels de protection ;
- signaler sans délai à MadPC tout incident ou comportement anormal de ses équipements ;
- communiquer des coordonnées à jour et désigner, s'il y a lieu, la personne à contacter pour l'exécution du Contrat.

Les incidents qui résultent d'un manquement du Client à ces obligations ne sont pas couverts par les packs et peuvent donner lieu à une intervention hors forfait.

Article 12 – Responsabilité

12.1 MadPC est responsable, dans les conditions du droit commun, des dommages causés au Client par un manquement à ses obligations. Aucune clause du Contrat n'a pour objet ou pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du Client.

12.2 La responsabilité de MadPC ne peut pas être engagée lorsque le dommage résulte de la faute du Client, du fait d'un tiers (notamment fournisseur d'accès à Internet, constructeur ou éditeur) ou d'un cas de force majeure, dans les conditions prévues par la loi.

12.3 **Sécurité informatique.** Aucune solution de sécurité ne permet d'exclure tout risque d'intrusion, d'infection ou de perte de données. En cas d'incident de sécurité, MadPC assiste le Client dans le cadre du pack souscrit. Les investigations et remises en état dépassant ce cadre sont réalisées hors forfait, avec l'accord du Client. MadPC ne procède à aucun paiement de rançon et le déconseille.

12.4 MadPC est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de PACIFICA (contrat distribué par LCL), contrat n° 3930651904. Une attestation est communiquée au Client sur demande.

Article 13 – Prix, facturation et paiement

13.1 Les prix sont indiqués aux Conditions particulières et à l'Annexe 1, en euros hors taxes et toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur).

13.2 **Abonnement mensuel** : prélèvement le 15 de chaque mois, pour le mois en cours. **Abonnement annuel** : prélèvement de la totalité du montant annuel à la prise d'effet, puis à chaque date anniversaire. **Interventions hors forfait et matériel** : facturés à la fin de l'intervention ou à la livraison, puis prélevés sur le mandat SEPA en vigueur, sauf autre moyen de paiement convenu.

13.2 bis **Contrat signé au domicile du Client.** Lorsque le Contrat, un devis ou une commande de matériel est signé au domicile du Client, ou à distance immédiatement après une visite de MadPC chez lui, MadPC ne demande ni ne reçoit aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la signature (article L. 221-10 du Code de la consommation), sauf pour les réparations urgentes à domicile expressément demandées par le Client. Le premier prélèvement intervient alors au plus tôt le huitième jour.

13.3 Chaque prélèvement est précédé de l'envoi de la facture par email au moins 2 jours avant la date de prélèvement, qui vaut pré-notification.

13.4 **Modification des quantités** : l'ajout ou le retrait d'un Équipement couvert est pris en compte sur la facture du mois suivant (abonnement mensuel), ou fait l'objet d'une facture ou d'un avoir au prorata des mois restants de la période annuelle en cours (abonnement annuel).

13.5 **Retard de paiement** : les sommes impayées portent intérêts au taux légal à compter d'une mise en demeure. Si le paiement n'est pas régularisé dans les 15 jours suivant une mise en demeure par lettre recommandée ou par email avec accusé de réception, MadPC peut suspendre les services ou résilier le Contrat (article 15.3). La mise en demeure rappelle au Client que la suspension entraîne l'arrêt de la supervision et des protections. MadPC n'est pas responsable des conséquences de cet arrêt pendant la suspension.

Article 14 – Évolution des prix et des services

14.1 MadPC peut modifier ses prix. Il en informe le Client par email au moins **un mois** avant leur entrée en vigueur. Le Client qui refuse la modification peut résilier le Contrat sans frais avant cette date. À défaut de résiliation, les nouveaux prix s'appliquent à compter de la date annoncée ; pour un abonnement annuel, à compter de la période annuelle suivante.

14.2 MadPC peut faire évoluer les outils et logiciels utilisés pour fournir les services (par exemple, remplacer un logiciel de protection par un équivalent), à condition que cette évolution n'entraîne ni augmentation de prix, ni baisse de la qualité des services, ni perte d'une caractéristique essentielle indiquée aux Conditions particulières.

Article 15 – Durée et résiliation

15.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimale d'engagement.

15.2 **Résiliation par le Client** : à tout moment, par email à contact@madpc.fr, par courrier ou au moyen de la fonctionnalité en ligne « résilier votre contrat » disponible sur <https://www.madpc.fr/mon-contrat/>, avec un préavis d'**un mois** à compter de la réception de la demande. MadPC en accuse réception par email. En cas d'abonnement annuel, MadPC rembourse au Client, dans les 14 jours suivant la fin du Contrat, la part du prix correspondant aux mois entiers restant à courir après la fin du préavis.

15.3 **Résiliation par MadPC** : à tout moment, avec un préavis d'**un mois**, notifié par email avec accusé de réception ou par lettre recommandée. Les sommes versées pour une période postérieure à la fin du Contrat sont remboursées dans les mêmes conditions qu'à l'article 15.2. MadPC peut en outre résilier le Contrat en cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment de défaut de paiement, auquel il n'a pas été remédié dans les 15 jours suivant une mise en demeure.

15.4 **Manquement de MadPC** : le Client peut résilier le Contrat sans préavis en cas de manquement grave de MadPC auquel il n'a pas été remédié dans les 15 jours suivant une mise en demeure, sans préjudice de dommages et intérêts.

15.5 **Garantie satisfaction**. Pendant 30 jours à compter de la mise en service, le Client peut résilier le Contrat sans préavis et sans motif, par email à contact@madpc.fr ou au moyen de la fonctionnalité en ligne. MadPC lui rembourse alors les sommes versées au titre de l'abonnement dans un délai de 14 jours. Les interventions hors forfait réalisées et le matériel vendu restent dus, sous réserve du droit de rétractation. Cette garantie s'applique une seule fois par Client et s'ajoute au droit de rétractation.

Article 16 – Fin du Contrat

16.1 À la fin du Contrat, MadPC désinstalle l'Agent à distance ou communique au Client la procédure de désinstallation. Les licences des logiciels de protection fournis par MadPC prennent fin à la même date. **À compter de cette date, les Équipements ne sont plus protégés par ces logiciels.** MadPC le rappelle au Client dans l'accusé de réception de la résiliation.

16.2 Sur demande formulée au plus tard 30 jours après la fin du Contrat, MadPC remet au Client, dans un format courant, l'inventaire de ses équipements et la documentation technique le concernant. Les données sont ensuite supprimées selon les durées indiquées à l'Annexe 2.

Article 17 – Données personnelles

MadPC traite les données personnelles du Client et, le cas échéant, celles présentes sur les Équipements couverts, en qualité de responsable de traitement, dans les conditions décrites à l'Annexe 2, conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Article 18 – Confidentialité

MadPC garde strictement confidentielles les informations et données du Client dont il a connaissance à l'occasion des services. Il ne les communique à aucun tiers, sauf à ses sous-traitants dans la limite nécessaire à l'exécution du Contrat ou en cas d'obligation légale. Cette obligation s'applique pendant le Contrat et pendant cinq ans après sa fin.

Article 19 – Licences logicielles

Les logiciels de gestion et de protection nécessaires aux services sont fournis par MadPC pour la durée du Contrat. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel et non transférable de ces logiciels, dans le respect des conditions d'utilisation de leurs éditeurs. Ce droit prend fin automatiquement à la fin du Contrat.

Article 20 – Garanties légales

20.1 Les logiciels et services numériques fournis dans le cadre des packs bénéficient de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques, dans les conditions de l'encadré ci-dessous. Le garant est MadPC, dont les coordonnées figurent aux Conditions particulières.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la période de fourniture prévue au contrat, soit toute la durée de l'abonnement, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la durée de l'abonnement.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

20.2 Le matériel vendu par MadPC bénéficie des garanties légales décrites à l'Annexe 3.

Article 21 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie qui l'invoque en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le Contrat sans frais ; les sommes versées pour une période non exécutée sont remboursées.

Article 22 – Sous-traitance et cession

22.1 MadPC peut confier une partie des services à des sous-traitants (notamment les éditeurs des outils de supervision, de protection et de sauvegarde listés à l'Annexe 2). Il reste responsable envers le Client de l'exécution du Contrat.

22.2 MadPC ne peut céder le Contrat à un tiers qu'après en avoir informé le Client par écrit au moins un mois à l'avance. Le Client peut alors résilier le Contrat sans frais avant la date de la cession.

Article 23 – Réclamations et médiation

23.1 Toute réclamation est adressée à MadPC par email à contact@madpc.fr ou par courrier au siège social. MadPC y répond dans un délai de 15 jours.

23.2 Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – Tél. : 01 89 47 00 14 – Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> – Email : litiges@cm2c.net. Le Client peut saisir le médiateur au plus tard un an après sa réclamation écrite auprès de MadPC. Le recours à la médiation est facultatif. Il ne prive pas le Client de la possibilité de saisir directement le juge.

Article 24 – Communications et preuve

Les notifications prévues au Contrat peuvent être faites par email aux adresses indiquées aux Conditions particulières, sauf lorsqu'une lettre recommandée est expressément prévue. Les emails, tickets, journaux d'intervention et certificats de signature électronique sont admis comme moyens de preuve, sans exclure aucun autre moyen de preuve à la disposition du Client.

Article 25 – Droit applicable et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige, le Client peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en application du code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 26 – Dispositions diverses

Si une clause du Contrat est déclarée nulle ou non écrite, les autres clauses restent applicables. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Seule la version française du Contrat fait foi.

Annexe 1 – Tarifs des prestations hors forfait

Prestation	Prix HT	TVA 20 %	Prix TTC
Intervention hors forfait – taux horaire	72,00 €	14,40 €	86,40 €
Par quart d'heure entamé	18,00 €	3,60 €	21,60 €
Minimum facturé par intervention (15 minutes)	18,00 €	3,60 €	21,60 €
Formation – taux horaire	72,00 €	14,40 €	86,40 €
Frais de déplacement, par km parcouru (aller-retour depuis le siège social)	0,697 €	0,139 €	0,836 €
Migration de poste au-delà de celle incluse (article 8.3)	Temps passé		

Frais de déplacement : barème kilométrique fiscal applicable en 2026 (reconduit à l'identique du barème 2025), ligne « jusqu'à 5 000 km », véhicule de 7 CV et plus. Ce tarif est mis à jour à chaque publication du barème par l'administration fiscale. La distance retenue est celle de l'itinéraire routier le plus court entre le siège de MadPC et le lieu d'intervention, aller et retour. Lorsque la prestation est connue à l'avance, un devis est établi.

Annexe 2 – Information sur les données personnelles

Responsable de traitement : MADPC SAS, N°1, quai du Rhône, 13150 Tarascon – contact pour les données personnelles : contact@madpc.fr.

Finalité	Données	Base légale	Durée de conservation
Gestion du Contrat, facturation, relation client	Identité, coordonnées, données de paiement (mandat SEPA), historique des échanges	Exécution du Contrat ; obligation légale (comptabilité)	Durée du Contrat, puis 10 ans pour les pièces comptables
Supervision, maintenance, support	Identifiants des équipements, adresses IP, journaux techniques, configurations matérielles et logicielles, noms d'utilisateurs	Exécution du Contrat	Durée du Contrat ; suppression lors de la désinstallation de l'Agent à la fin du Contrat
Historique des interventions (tickets)	Date, nature et compte rendu des interventions	Intérêt légitime (preuve des prestations)	5 ans après la fin du Contrat
Protection et sécurité (antivirus, filtrage web, EDR/MDR)	Événements de sécurité, noms et empreintes de fichiers, URL consultées bloquées ou suspectes	Exécution du Contrat ; intérêt légitime (sécurité des équipements)	Durée du Contrat ; suppression lors de la désinstallation à la fin du Contrat
Sauvegarde (si souscrite)	Contenu des fichiers sauvegardés	Exécution du Contrat	Selon la rétention prévue au devis ; suppression à la fin du Contrat

Lors des interventions, et notamment des prises en main à distance, MadPC peut avoir accès aux fichiers et contenus présents sur les équipements. Il n'y accède que dans la mesure strictement nécessaire à l'intervention.

Destinataires et sous-traitants : MadPC ; Atera (plateforme de supervision et d'accès à distance – Microsoft Azure, Pays-Bas) ; Bitdefender (logiciels de protection – Union européenne) ; Acronis (sauvegarde – France, Strasbourg) ; OpenSign (signature électronique) ; banque de MadPC (prélèvements). MadPC ne stocke pas vos données sur ses propres infrastructures, à l'exception de l'historique des interventions et des documents de gestion (devis, factures). Les données sont hébergées dans l'Union européenne ; si un sous-traitant y accède depuis un pays situé hors de l'Union européenne (par exemple pour son support technique), cet accès est encadré par une décision d'adéquation de la Commission européenne ou par des clauses contractuelles types.

Vos droits : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, et directives sur le sort de vos données après votre décès. Pour les exercer : contact@madpc.fr ; réponse dans un délai d'un mois. Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Annexe 3 – Conditions de vente de matériel

Commande. Toute vente de matériel fait l'objet d'un devis indiquant les caractéristiques essentielles du bien, son prix TTC, les frais éventuels de livraison et d'installation, et le délai de livraison. La vente est conclue par l'acceptation écrite du devis. Lorsque la commande est signée au domicile du Client, aucun paiement n'est demandé avant 7 jours (article 13.2 bis).

Livraison et risques. Le bien est livré ou remis au Client dans le délai indiqué au devis. Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client lorsqu'il prend physiquement possession du bien.

Rétractation. Lorsque la vente est conclue à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du bien pour se rétracter (Annexe 4). Il renvoie le bien dans les 14 jours suivant sa décision. Les frais directs de renvoi sont à sa charge, sauf si MadPC propose de récupérer le bien. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux logiciels scellés par le Client après la livraison, ni aux biens confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés.

Garanties. MadPC, vendeur, est tenu des garanties légales de conformité et des vices cachés, indépendamment de toute garantie du fabricant. Le garant est MadPC, N°1, quai du Rhône, 13150 Tarascon – 07 69 81 03 19 – contact@madpc.fr.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

La garantie commerciale éventuelle du fabricant s'ajoute aux garanties légales, sans les remplacer.

Annexe 4 – Droit de rétractation

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat (pour une vente de matériel : où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (MADPC SAS, N°1, quai du Rhône, 13150 Tarascon – 07 69 81 03 19 – contact@madpc.fr) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur <https://www.madpc.fr/mon-contrat/>. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Pour une vente de matériel : nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de MADPC SAS, N°1, quai du Rhône, 13150 Tarascon – contact@madpc.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe 5 – Spécifications techniques (prérequis)

Ces spécifications sont des prérequis. S'ils ne sont pas remplis, certaines prestations peuvent devenir impossibles ou nécessiter une mise à niveau, proposée sur devis. MadPC informe le Client de toute incompatibilité détectée avant la mise en service.

Élément	Prérequis (actualisé le 01/10/2026)
Systèmes d'exploitation	Windows 10 ou supérieur (versions encore supportées par l'éditeur recommandées) ; Linux (distributions compatibles avec l'agent de supervision) ; macOS 14 (Sonoma) ou supérieur
Connexion Internet	Connexion haut débit permanente ; débit recommandé : 50 Mbit/s ou supérieur
Espace disque libre	1 Go minimum
Réseau local	Réseau filaire ou Wi-Fi fonctionnel ; réseau Ethernet 100 Mbit/s recommandé pour les postes fixes
Compatibilité	Matériel compatible avec les outils de supervision et de protection utilisés par MadPC

Annexe 6 – Niveaux de service (option du pack Zénith)

Les délais ci-dessous ne s'appliquent qu'aux Équipements couverts par le pack Zénith avec l'option « niveaux de service » souscrite aux Conditions particulières. Ils courent pendant les Heures ouvrées, à compter de la qualification de la demande par MadPC. La **GTI** (garantie de temps d'intervention) est le délai maximal de début d'intervention. La **GTR** (garantie de temps de rétablissement) est le délai maximal de rétablissement du service, le cas échéant par une solution de contournement.

Qualification de la criticité

Utilisateurs concernés \ Effet	Impact minime	Production impactée, contournement possible	Production bloquée, sans contournement
Minime (environ 20 %)	Faible	Faible	Élevé
Important (environ 50 %)	Moyen	Moyen	Élevé
Conséquent (100 %)	Moyen	Élevé	Critique

Délais

Criticité	GTI	GTR
Critique	4 heures ouvrées	1 Jour ouvré
Élevé	4 heures ouvrées	2 Jours ouvrés
Moyen	2 Jours ouvrés	4 Jours ouvrés
Faible	2 Jours ouvrés	6 Jours ouvrés

Le Client décrit l'incident de la façon la plus complète possible. MadPC peut requalifier la criticité si les informations communiquées le justifient ; il en informe le Client. Les délais sont suspendus pendant les périodes où l'intervention dépend du Client (accès, information, validation) ou d'un tiers (constructeur, éditeur, fournisseur d'accès), et ne s'appliquent pas aux cas d'exclusion.