



EURL de Conseil en Informatique

SIRET 788 722 429 00016

Conditions Générales de Vente

Version 1.0 — Mars 2026

Philippe Astier — Gérant
Astier Consulting — EURL
SIRET 788 722 429 00016
Schiltigheim (67300)
www.astier-consulting.fr
contact@astier-consulting.fr

*Document communicable aux clients sur demande.
Version en vigueur disponible sur www.astier-consulting.fr/cgv*

Table des matières

1 Définitions	3
1.1 Le prestataire	3
1.2 Le client	3
1.3 Les services	3
1.4 Système d'information	3
1.5 DSI externalisée	3
2 Application des conditions générales	3
3 Description des services	3
3.1 Nature des prestations	3
3.2 Niveaux de service	4
3.3 Prestations exclues	4
4 Engagements du client	4
4.1 Informations et accès	4
4.2 Sauvegardes	4
4.3 Respect des recommandations	4
4.4 Non-sollicitation	5
5 Engagements du prestataire	5
5.1 Diligence et compétence	5
5.2 Confidentialité	5
5.3 Non-stockage des données client	5
5.4 Sécurité	5
5.5 Assurance	5
5.6 Sous-traitance	5
5.7 Revente de licences logicielles	6
6 Délais d'intervention	6
7 Tarifs et paiement	6
7.1 Tarifs	6
7.2 Majorations	6
7.3 Acompte	7
7.4 Facturation et délai de paiement	7
7.5 Réserve de propriété	7
8 Frais de déplacement	7
9 Limitation de responsabilité	8
10 Propriété intellectuelle	8
10.1 Éléments du client	8
10.2 Livrables	8
10.3 Outils du prestataire	8
11 Force majeure	8
12 Données personnelles et RGPD	8
13 Durée, résiliation et réversibilité	9
13.1 Prestations ponctuelles	9
13.2 Missions longue durée	9
13.3 Réversibilité	9
14 Dispositions générales	9
14.1 Modification des CGV	9
14.2 Modification du contrat	9
14.3 Nullité partielle	9
14.4 Bonne foi	10
14.5 Droit applicable et juridiction	10
Annexe — Grille tarifaire indicative	11

1. Définitions

1.1 Le prestataire

Désigne l'EURL Astier Consulting, SIRET 788 722 429 00016, dont le siège social est situé à Schiltigheim (67300), représentée par M. Philippe Astier, gérant, ci-après dénommée «le prestataire».

1.2 Le client

Désigne toute personne physique ou morale, agissant à titre professionnel, signataire d'un devis ou d'une lettre de mission émis par le prestataire.

1.3 Les services

Désigne l'ensemble des prestations de services informatiques proposées par le prestataire, telles que décrites à l'article 3 des présentes conditions et détaillées dans le devis ou la lettre de mission applicable.

1.4 Système d'information

Désigne l'ensemble des éléments informatiques (matériels, logiciels, réseaux, données) en possession du client ou mis à sa disposition, ainsi que les services dont il dispose pour traiter et faire circuler ses informations.

1.5 DSI externalisée

Service par lequel le prestataire assume, pour le compte du client, tout ou partie des responsabilités d'un Directeur des Systèmes d'Information, incluant la définition de la stratégie informatique, la supervision des prestataires tiers et la gestion des projets SI.

2. Application des conditions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par Astier Consulting à ses clients professionnels. Elles prévalent sur tout autre document du client, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par le prestataire.

Tout devis signé ou lettre de mission signée par le client vaut acceptation sans réserve des présentes CGV dans leur version en vigueur à la date de signature. La version applicable est celle publiée sur www.astier-consulting.fr/cgv à ladite date.

Les présentes CGV ont été rédigées conformément aux dispositions du Code de commerce français, notamment l'article L. 441-6.

3. Description des services

3.1 Nature des prestations

Le prestataire intervient exclusivement en garantie de moyens et non de résultat, sauf stipulation contraire expressément mentionnée dans le devis ou la lettre de mission. Les obligations souscrites par le prestataire sont des obligations de moyens.

Les prestations couvrent notamment les domaines suivants :

- Supervision et monitoring des infrastructures informatiques
- Administration réseau et firewall

- Gestion de parc de terminaux — Mobile Device Management (MDM)
- Support utilisateurs de niveau expertise (hors niveau 1, hors SLA)
- Conseil stratégique, gestion de projet SI
- DSI externalisée
- Formation ponctuelle
- Question écrite de conseil

3.2 Niveaux de service

Chaque prestation est réalisée selon l'un des niveaux définis dans la grille tarifaire en vigueur :

Niveau	Description
Technique	Interventions de mise en application et dépannage classique. Lecture des journaux système, application de configurations documentées.
Expert	Études de conception, mises en œuvre complexes, dépannage avancé (analyse de trames, ingénierie de configuration précise, architectures multi-sites). Inclut notamment les déploiements MDM, les architectures réseau et firewall avancées, et la mise en conformité sur référentiels CIS/ANSSI.
Direction	Responsabilités de DSI externalisée ou RSSI : définition de stratégie, plans d'investissement, représentation en comité de direction, pilotage de prestataires tiers.

3.3 Prestations exclues

Sont expressément exclues du périmètre des présentes CGV, sauf accord particulier formalisé dans le devis :

- Le support de niveau 1 (helpdesk utilisateur)
- Les engagements de niveaux de service (SLA) formels avec pénalités contractuelles
- La gestion, le stockage ou le traitement des données du client sur l'infrastructure propre du prestataire

4. Engagements du client

4.1 Informations et accès

Le client s'engage à fournir au prestataire, en temps utile, tous les documents, informations techniques et accès nécessaires à l'exécution des prestations. Il s'engage à désigner un interlocuteur principal habilité à prendre des décisions et à valider les travaux réalisés.

Le client s'engage à informer le prestataire de toute intervention d'un tiers sur son système d'information susceptible d'affecter le périmètre des prestations.

4.2 Sauvegardes

Le client est seul responsable de la sauvegarde régulière de ses données préalablement à toute intervention du prestataire. Le prestataire ne pourra être tenu responsable de toute perte de données survenant dans le cadre d'une intervention réalisée à la demande du client.

4.3 Respect des recommandations

Si le client choisit de ne pas mettre en œuvre une recommandation formulée par le prestataire, la responsabilité de ce dernier ne pourra être engagée pour les conséquences découlant de ce choix.

4.4 Non-sollicitation

Le client s'interdit de solliciter ou d'engager directement, sous quelque forme que ce soit, les sous-traitants ou partenaires du prestataire ayant participé à l'exécution des prestations, pendant toute la durée du contrat et durant les douze (12) mois suivant sa cessation. En cas de violation de cette clause, une indemnité forfaitaire équivalente à six (6) mois d'honoraires du prestataire sera due.

5. Engagements du prestataire

5.1 Diligence et compétence

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre toute la diligence et les compétences requises pour l'exécution des prestations, en conformité avec les bonnes pratiques de la profession (référentiels ITIL, CIS, ANSSI) et les exigences réglementaires applicables au secteur du client.

Le prestataire s'engage à prendre connaissance des politiques, chartes et procédures de sécurité du client qui lui sont communiquées avec un délai raisonnable, et à s'y conformer dans le cadre de ses interventions. Cette adaptation n'affecte pas l'économie générale du contrat. Les exigences spécifiques à un cadre réglementaire donné (DORA, AMF, ANSSI, ISO 27001, etc.) applicables aux prestations sont précisées dans la lettre de mission ou dans un avenant.

5.2 Confidentialité

Le prestataire s'engage à maintenir strictement confidentielle toute information, document ou donnée dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations. Cette obligation de confidentialité est sans limitation de durée et survit à la fin de la relation contractuelle.

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations désignées comme telles par le client, ainsi que toute information dont la nature confidentielle est évidente au regard du contexte (données financières, données personnelles, configurations techniques, secrets d'affaires).

Le prestataire ne divulguera les informations confidentielles qu'aux personnes strictement habilitées à en connaître pour l'exécution du contrat, lesquelles sont soumises aux mêmes obligations de confidentialité.

5.3 Non-stockage des données client

Le prestataire s'engage à ne stocker aucune donnée du client sur sa propre infrastructure, sauf accord explicite et écrit du client. Les credentials et secrets techniques des clients sont conservés exclusivement dans des coffres-forts appartenant aux clients. En cas de fin de relation, le client conserve la pleine maîtrise de ses données et de ses accès.

5.4 Sécurité

Le prestataire maintient une infrastructure et des pratiques de sécurité conformes aux recommandations de l'ANSSI. Il s'engage à informer le client dans les meilleurs délais de tout incident de sécurité susceptible d'affecter les systèmes ou données du client.

5.5 Assurance

Le prestataire déclare être couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) en vigueur, dont il peut communiquer les références sur demande du client.

5.6 Sous-traitance

Le prestataire peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations, sous réserve de l'accord préalable et écrit du client. Le recours à un sous-traitant ne

modifie pas les obligations du prestataire à l'égard du client : le prestataire demeure seul responsable de la bonne exécution des prestations et de la conformité aux présentes CGV. Les sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations de confidentialité que celles prévues à l'article 5.2. Leur intervention auprès du client s'effectue dans le cadre défini par le prestataire et sous sa supervision.

5.7 Revente de licences logicielles

Lorsque le prestataire agit en qualité de revendeur de licences logicielles ou de contrats de support éditeur, il intervient en tant qu'intermédiaire. Le contrat de licence et/ou de support est conclu directement entre le client et l'éditeur concerné, dont les conditions générales s'appliquent et prévalent sur les présentes CGV pour tout ce qui concerne l'usage du logiciel. Le prestataire ne peut être tenu responsable des modifications tarifaires, des évolutions ou restrictions fonctionnelles, des interruptions de service, ni de tout changement de politique décidé unilatéralement par l'éditeur. La responsabilité du prestataire se limite à la bonne passation de la commande et à la transmission des éléments d'accès au client.

6. Délais d'intervention

Le prestataire intervient dans la mesure du possible selon les délais convenus d'un commun accord avec le client, les jours ouvrables de 8h00 à 18h00 (fuseau horaire français). Le délai d'intervention peut être reporté pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, dans la limite de quatre (4) jours ouvrables.

Le respect du délai d'intervention n'implique pas la résolution du problème dans ce même délai, celle-ci restant dépendante de la complexité technique rencontrée.

Des interventions en dehors des plages horaires normales, ou des interventions urgentes, donnent lieu à une majoration tarifaire telle que définie dans la grille tarifaire en vigueur.

En cas d'intervention urgente ne permettant pas l'établissement préalable d'un devis signé, toute demande d'intervention adressée au prestataire par tout moyen écrit (courriel, SMS, message) vaut reconnaissance des conditions tarifaires en vigueur et accord pour leur application. Le prestataire émet un devis de régularisation dans les quarante-huit (48) heures suivant l'intervention ; ce devis est réputé accepté à défaut de contestation écrite dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

7. Tarifs et paiement

7.1 Tarifs

Toute prestation fait obligatoirement l'objet d'un devis établi après discussion préalable avec le client, et d'une acceptation formelle par signature de ce devis ou de la lettre de mission correspondante. La grille tarifaire en vigueur constitue une base indicative de tarification ; elle ne vaut pas bon de commande et ne permet pas au client de déclencher une prestation sans accord préalable du prestataire. Le prestataire se réserve le droit de refuser d'établir un devis ou d'accepter une mission, sans avoir à en motiver la décision.

Les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA applicable est ajoutée au taux en vigueur.

7.2 Majorations

Les majorations suivantes s'appliquent en sus du tarif horaire normal :

Période	Majoration
Nuit (20h00 – 08h00)	+100 %
Samedi	+100 %
Dimanche et jours fériés	+200 %
Intervention urgente (délai < 4h ouvrables)	+50 %

Les majorations nuit et week-end sont cumulables. Les horaires de référence sont ceux du fuseau horaire français (CET/CEST).

7.3 Acompte

Un acompte de trente pour cent (30 %) du montant HT du devis pourra être demandé par le prestataire avant le démarrage des travaux. Le matériel et les licences logicielles commandés pour le compte du client font l'objet d'un règlement intégral (100 %) avant toute passation de commande auprès du fournisseur, sans exception. Le prestataire ne procède à aucune avance de frais sur les achats de matériel ou de licences.

7.4 Facturation et délai de paiement

Les factures sont émises à l'issue de chaque intervention ou selon la périodicité convenue dans la lettre de mission. Elles sont payables au comptant, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de leur date d'émission.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'intérêts de retard au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros (40 €) est également due.

7.5 Réserve de propriété

Le prestataire se réserve la propriété des matériels, logiciels ou équipements fournis jusqu'au complet règlement du prix correspondant.

8. Frais de déplacement

Les interventions à distance ne donnent lieu à aucun frais de déplacement. Les interventions sur site client sont facturées selon les modalités suivantes, sauf conditions particulières convenues dans le devis :

Zone	Forfait HT
Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS)	50 €
Alsace (hors CUS)	150 €
Hors Alsace	Sur devis

Les frais de transport en commun (train, avion, taxi) sont refacturés au réel sur justificatif. Les frais kilométriques sont facturés à 0,65 € HT par kilomètre, quel que soit le véhicule utilisé (personnel, de location ou autre). Les frais de stationnement et de péage sont refacturés au réel sur justificatif. Les frais d'hébergement, le cas échéant, sont convenus dans le devis préalable.

Les forfaits de déplacement peuvent être majorés de 50 % pour les interventions en dehors des horaires normaux (avant 8h00 et après 20h00), les samedis, dimanches et jours fériés.

9. Limitation de responsabilité

Le prestataire intervient en garantie de moyens. Il ne saurait être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation ou de la non-utilisation des conseils et recommandations fournis, ni des pannes ou anomalies affectant des équipements ou logiciels dont il n'a pas la charge.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée pour les parties du système d'information modifiées par un tiers sans son accord. Si la responsabilité du prestataire venait à être engagée, le montant maximal d'indemnisation pouvant lui être réclamé est limité au montant hors taxes des honoraires perçus au titre du contrat concerné sur les douze (12) derniers mois.

Le prestataire ne peut être tenu responsable en cas de force majeure, telle que définie à l'article 11 des présentes.

10. Propriété intellectuelle

10.1 Éléments du client

Tous les droits relatifs aux données, documents, configurations et éléments appartenant au client demeurent la propriété exclusive du client. Le prestataire n'acquiert aucun droit sur ces éléments et s'interdit tout usage en dehors de l'exécution des prestations.

10.2 Livrables

Les livrables spécifiquement créés pour le client dans le cadre d'une mission (schémas, procédures, scripts, rapports d'audit) sont cédés au client dès leur paiement intégral. Le prestataire conserve le droit d'utiliser librement son savoir-faire général et ses méthodes.

10.3 Outils du prestataire

Les outils, méthodes, scripts génériques et référentiels utilisés par le prestataire dans le cadre de ses interventions restent sa propriété exclusive, sauf accord contraire explicite.

11. Force majeure

Toute inexécution résultant d'un cas de force majeure suspend les obligations du présent contrat pour la durée de l'événement. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : grèves, intempéries, épidémies, coupures de réseaux électriques ou de télécommunications, décisions gouvernementales, incendies, inondations, séismes, ou tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties.

Si le cas de force majeure se poursuit au-delà de trois (3) mois, chaque partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre partie.

12. Données personnelles et RGPD

Les parties s'engagent à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — UE 2016/679) et la loi Informatique et Libertés dans le cadre de l'exécution des prestations.

Dans le cadre de la relation commerciale, le prestataire collecte et traite les données suivantes : dénomination et coordonnées de la société cliente, coordonnées du représentant légal et de l'interlocuteur désigné, données nécessaires à la facturation (SIRET, numéro de TVA). Ces données sont utilisées exclusivement à des fins de gestion de la relation client et de facturation.

Elles sont conservées cinq (5) ans après la fin de la relation commerciale, conformément aux obligations légales.

Aucune donnée personnelle collectée dans le cadre de la relation client n'est transmise à des tiers. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, exerçable par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@astier-consulting.fr.

En sa qualité de prestataire intervenant sur les systèmes d'information du client, le prestataire peut être amené à accéder à des données personnelles appartenant au client (données de collaborateurs, données de tiers). Dans ce cadre, le prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. Un accord de traitement des données (DPA) peut être formalisé sur demande du client.

13. Durée, résiliation et réversibilité

13.1 Prestations ponctuelles

Le contrat prend effet à la signature du devis et prend fin à l'achèvement de la prestation décrite dans ce devis.

13.2 Missions longue durée

Les missions longue durée font l'objet d'une lettre de mission définissant les modalités spécifiques de durée et de résiliation. À défaut de stipulation contraire, un préavis de deux (2) mois par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception est requis.

13.3 Réversibilité

Conformément au principe de non-stockage des données client, le prestataire s'engage à faciliter la transition vers un autre prestataire en fin de relation : restitution de toute documentation technique produite, communication des configurations exportées, et assistance ponctuelle de passation sur devis. Le client conserve à tout moment la pleine maîtrise de ses accès et de ses données.

14. Dispositions générales

14.1 Modification des CGV

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du devis ou de la lettre de mission. Le client sera informé de toute modification substantielle.

14.2 Modification du contrat

Toute modification des conditions particulières d'un devis ou d'une lettre de mission doit faire l'objet d'un avenant écrit, daté et signé par les deux parties.

14.3 Nullité partielle

Si l'une des stipulations des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent en vigueur.

14.4 Bonne foi

Les parties s'engagent à exécuter leurs obligations de bonne foi et à se communiquer sans délai toute difficulté susceptible d'affecter l'exécution du contrat.

14.5 Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont rédigées en langue française, seule version faisant foi en cas de traduction. Elles sont soumises au droit français. Tout changement de domicile ou de coordonnées d'une partie ne sera opposable à l'autre qu'après notification écrite par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception.

En cas de litige relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend, et conformément aux dispositions de l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, chaque partie peut recourir à un médiateur conventionnel en vue de résoudre le litige à l'amiable. À défaut de résolution amiable ou de médiation, le litige sera porté devant le **Tribunal de Commerce de Strasbourg**, auquel les parties attribuent compétence exclusive, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Annexe — Grille tarifaire indicative

Tarifs indicatifs en vigueur au 1^{er} mars 2026 — susceptibles de révision annuelle. Toute prestation nécessite un devis accepté préalablement à toute intervention.

Prestations ponctuelles

Code	Type	Niveau	Unité	Prix € HT
SRV-T-H	Prestation	Technique	Heure	130 €
SRV-T-J	Prestation	Technique	Jour (8h)	900 €
SRV-E-H	Prestation	Expert	Heure	200 €
SRV-E-J	Prestation	Expert	Jour (8h)	1 300 €
SRV-D-H	Prestation	Direction	Heure	400 €
SRV-D-J	Prestation	Direction	Jour (8h)	2 500 €

Audits

Code	Type	Niveau	Unité	Prix € HT
AUD-T-J	Audit	Technique	Jour	1 300 €
AUD-E-J	Audit	Expert	Jour	1 800 €
AUD-D-J	Audit	Direction	Jour	3 800 €

Formation ponctuelle

Code	Type	Unité	Prix € HT
TRN-H	Formation	Heure	Tarif SRV niveau correspondant
TRN-J	Formation	Jour (8h)	Tarif SRV niveau correspondant

La rédaction et le partage de supports de cours ne sont pas inclus, sauf mention contraire dans le devis.

Question écrite de conseil

Code	Type	Niveau	Prix € HT
HLP-T	Question écrite	Technique	60 €
HLP-E	Question écrite	Expert	100 €
HLP-D	Question écrite	Direction	200 €

Le prestataire se réserve le droit de refuser la prise en charge au forfait et de requalifier en prestation au temps passé si la question implique un niveau de complexité élevé.

Frais de déplacement

Zone / Type	Tarif HT
Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS)	50 € (forfait)
Alsace (hors CUS)	150 € (forfait)
Hors Alsace	Sur devis
Transport en commun (train, avion, taxi)	Au réel sur justificatif
Frais kilométriques	0,65 € / km (tout véhicule)
Stationnement et péage	Au réel sur justificatif
Hébergement	Sur devis

Historique des versions

Version	Date	Auteur	Modifications
1.0	Mars 2026	Philippe Astier	Création initiale