

## **C2I INFO**

# **Conditions Particulières – Microsoft 365 et Cloud**

Version 1.1 – 29 septembre 2026

C2i info, SARL au capital de 5 000 €, dont le siège social est situé 34B rue du Général Franiatte, 57950 Montigny-lès-Metz, immatriculée au RCS de Metz sous le numéro 795 003 490, TVA intracommunautaire FR 90 795 003 490 –  
Téléphone : 03 87 51 26 27 – Courriel : [contact@c2i-info.net](mailto:contact@c2i-info.net) – Site : <https://c2i-info.net>

## Sommaire

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| Article 1 – Objet et documents applicables             |
| Article 2 – Description des Services Microsoft         |
| Article 3 – Acceptation des conditions de Microsoft    |
| Article 4 – Mise en service et gestion des abonnements |
| Article 5 – Durée et engagement                        |
| Article 6 – Prix et facturation                        |
| Article 7 – Obligations du Client                      |
| Article 8 – Copilot et intelligence artificielle       |
| Article 9 – Données, sécurité et sauvegarde            |
| Article 10 – Niveaux de service                        |
| Article 11 – Fin des abonnements et réversibilité      |
| Article 12 – Suspension et responsabilité              |

## Article 1 – Objet et documents applicables

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles C2i info (le « Prestataire »), en sa qualité de partenaire revendeur de solutions Microsoft dans le cadre du programme Cloud Solution Provider (CSP), fournit au Client des abonnements aux services en ligne de Microsoft et les prestations associées (les « Services Microsoft »).

Elles complètent les Conditions Générales de Vente et de Services – Informatique (les « CGVS »), dont les termes définis s'appliquent aux présentes. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les CGVS pour ce qui concerne les Services Microsoft.

Les Services Microsoft sont édités, hébergés et opérés par Microsoft. Le Prestataire se les procure auprès de son distributeur agréé, la société Be-Cloud.

## Article 2 – Description des Services Microsoft

Le Client peut souscrire, selon la Commande, des abonnements aux services suivants, cette liste n'étant pas exhaustive :

- les offres Microsoft 365 (Exchange Online, OneDrive, SharePoint Online, Microsoft Teams, applications Microsoft 365) ;
- les services de sécurité et de gestion (Microsoft Entra ID, Intune, Microsoft Defender, Purview) ;
- Microsoft 365 Copilot et les autres services d'intelligence artificielle de Microsoft ;
- les services de la plateforme Microsoft Azure, facturés à la consommation ;
- les autres services en ligne de Microsoft disponibles dans le programme CSP.

Les fonctionnalités de chaque service sont celles décrites par Microsoft dans ses descriptions de services, qu'il fait évoluer régulièrement.

Le Prestataire peut en outre réaliser, sur devis, des prestations de migration, de reprise de données, de paramétrage, de sécurisation, de formation et d'administration, régies par les CGVS.

## Article 3 – Acceptation des conditions de Microsoft

### 3.1 Microsoft Customer Agreement

L'utilisation des Services Microsoft est subordonnée à l'acceptation par le Client du contrat client de Microsoft (Microsoft Customer Agreement, « MCA »), consultable sur le site de Microsoft.

**Afin de simplifier la souscription, le Client donne mandat au Prestataire d'accepter le MCA en son nom et pour son compte. Le Prestataire intervient exclusivement en qualité de mandataire pour l'accomplissement de cette formalité, sans assumer aucune responsabilité au titre du contenu, de l'exécution ou des conséquences du MCA, qui lie directement le Client et Microsoft.** Le Client peut, s'il le préfère, accepter lui-même le MCA avant la mise en service.

### 3.2 Conditions d'utilisation

**Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'utilisation de Microsoft applicables aux utilisateurs finaux (End User License Terms) et des droits d'utilisation des services en ligne, et les accepte expressément. Il s'engage à les respecter et à les faire respecter par ses Utilisateurs. Il reconnaît que ces conditions lui sont directement opposables, ainsi qu'à ses Utilisateurs, que Microsoft est tiers bénéficiaire des présentes et peut en faire respecter les dispositions, et qu'il est directement responsable envers Microsoft de toute violation de ces conditions.**

Ces conditions peuvent évoluer à l'initiative de Microsoft. Le Prestataire informe le Client des évolutions significatives qui lui sont signalées ; le Client s'engage à en suivre les mises à jour.

## Article 4 – Mise en service et gestion des abonnements

### 4.1 Environnement du Client

Les Services Microsoft sont fournis dans un environnement (« tenant ») ouvert au nom du Client, qui en reste titulaire, de même que de ses données et de ses noms de domaine. Le Client conserve en permanence au moins un compte d'administrateur global, dont il garde les identifiants en lieu sûr.

Pour gérer les abonnements et assurer l'assistance, le Prestataire et son distributeur disposent d'un accès délégué d'administration, limité aux droits nécessaires et accordé par le Client. Le Client peut retirer cet accès à tout moment ; dans ce cas, les prestations d'administration et d'assistance du Prestataire sur l'environnement concerné sont suspendues, et toute intervention ultérieure est facturée selon le tarif en vigueur.

## 4.2 Ajout et réduction de licences

Le Client peut ajouter des licences à tout moment, sur simple demande écrite. Elles sont facturées au prorata jusqu'à la date d'échéance de l'abonnement concerné.

Conformément aux règles de Microsoft, le nombre de licences d'un abonnement souscrit avec un engagement annuel ou pluriannuel ne peut être réduit, ni l'abonnement résilié, qu'à sa date d'échéance. Une annulation ou une réduction n'est possible en cours d'engagement que dans le délai très court suivant la souscription fixé par Microsoft, actuellement de sept (7) jours, et sous réserve des frais éventuellement appliqués par Microsoft.

Le Client adresse ses demandes de réduction ou de non-renouvellement au Prestataire par écrit, au moins trente (30) jours avant la date d'échéance de l'abonnement concerné.

## Article 5 – Durée et engagement

Chaque abonnement est souscrit selon l'une des options d'engagement et de facturation proposées par Microsoft dans son programme de commercialisation en vigueur (notamment engagement mensuel, annuel ou pluriannuel, avec facturation mensuelle ou annuelle), telle qu'indiquée dans la Commande. Les majorations tarifaires fixées par Microsoft selon l'option retenue sont répercutées au Client.

À l'échéance de son engagement, un abonnement est renouvelé ou prolongé selon les règles de Microsoft alors en vigueur. À défaut de décision du Client notifiée dans le délai prévu à l'article 4.2, l'abonnement se poursuit dans les conditions fixées par Microsoft, qui peuvent inclure une prolongation mensuelle à un tarif majoré. Le Prestataire informe le Client de toute évolution de ce mécanisme.

La résiliation du Contrat de services informatiques ne met pas fin aux abonnements Microsoft en cours d'engagement, qui restent dus jusqu'à leur échéance conformément à l'article 21 des CGVS, sauf transfert à un autre partenaire dans les conditions de l'article 11.

## Article 6 – Prix et facturation

Les prix des abonnements sont ceux indiqués dans la Commande. Ils sont fixés en fonction des tarifs de Microsoft, qui peuvent évoluer, notamment en raison des variations de change ou des décisions de Microsoft. Ces évolutions sont répercutées dans les conditions de l'article 6.3 des CGVS ; elles s'appliquent au plus tard au renouvellement de l'abonnement concerné.

Les abonnements sont facturés selon la périodicité prévue dans la Commande. Les services Azure sont facturés mensuellement, à terme échu, en fonction des ressources effectivement consommées. Le Client est seul responsable des ressources qu'il crée ou fait créer dans Azure ; le Prestataire peut, à sa demande, paramétrer des alertes de budget, qui ne constituent pas un plafond de dépense.

## Article 7 – Obligations du Client

Outre ses obligations prévues par les CGVS, le Client s'engage à :

- n'utiliser les Services Microsoft que conformément aux conditions de Microsoft et à la réglementation, et ne pas les utiliser pour envoyer des messages non sollicités en masse ;
- attribuer une licence à chaque Utilisateur qui en a besoin et ne pas partager un compte entre plusieurs personnes ;
- activer et maintenir l'authentification multifacteur pour tous les comptes, et au minimum pour les comptes d'administration, selon les exigences de Microsoft ;
- informer sans délai le Prestataire de l'arrivée et du départ de ses Utilisateurs, afin que leurs comptes soient créés ou désactivés ;
- vérifier la compatibilité de ses postes de travail, terminaux et logiciels avec les prérequis de Microsoft, qui évoluent régulièrement.

## Article 8 – Copilot et intelligence artificielle

Microsoft 365 Copilot et les autres services d'intelligence artificielle accèdent aux données de l'environnement du Client selon les droits d'accès de chaque Utilisateur. Un partage excessif de fichiers ou de dossiers peut ainsi rendre des informations sensibles accessibles par l'intermédiaire de Copilot. Il est recommandé au Client de faire vérifier les droits d'accès de son environnement avant tout déploiement ; le Prestataire peut réaliser cette vérification sur devis.

En sa qualité de déployeur au sens du Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, le Client s'engage notamment à :

- veiller à ce que les Utilisateurs disposent d'un niveau suffisant de maîtrise de l'intelligence artificielle, le Prestataire pouvant proposer des formations ;
- faire vérifier par un humain les contenus produits par l'intelligence artificielle, qui peuvent être inexacts, avant toute utilisation ou décision ;
- ne pas utiliser ces services pour des pratiques interdites par ce règlement, ni, sans mise en conformité préalable, pour des usages classés à haut risque, tels que le recrutement, l'évaluation ou la surveillance des salariés ;
- informer les personnes concernées lorsque la réglementation l'exige, notamment en cas de publication de contenus générés par l'intelligence artificielle.

Le Prestataire n'est pas responsable des contenus produits par l'intelligence artificielle ni de l'usage qu'en fait le Client.

## Article 9 – Données, sécurité et sauvegarde

Microsoft traite les données de l'environnement du Client en qualité de sous-traitant, dans les conditions de son accord sur la protection des données (Data Protection Addendum), intégré au MCA. Les données des services Microsoft 365 sont hébergées dans l'Union européenne ; certains traitements peuvent intervenir hors de l'Union, avec les garanties prévues par cet accord.

Lorsqu'il administre l'environnement du Client, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant dans les conditions de l'Annexe B des CGVS.

Les fonctions de conservation et de corbeille des services Microsoft 365 ne constituent pas une sauvegarde : une donnée supprimée ou chiffrée par une attaque peut ne pas être récupérable au-delà des délais fixés par Microsoft. Le Prestataire propose, en option, une sauvegarde externalisée des données Microsoft 365 ; à défaut de souscription, le Client reste seul responsable de la sauvegarde de ces données.

## Article 10 – Niveaux de service

La disponibilité des Services Microsoft relève de Microsoft et fait l'objet de ses propres engagements de niveau de service. En cas de manquement de Microsoft ouvrant droit à des crédits de service, le Prestataire transmet la demande du Client et lui reverse les crédits effectivement obtenus. Ces crédits constituent le seul recours du Client au titre de l'indisponibilité des Services Microsoft.

L'assistance du Prestataire sur les Services Microsoft est assurée dans les conditions de l'Annexe A des CGVS.

## Article 11 – Fin des abonnements et réversibilité

Le Client peut, à l'échéance d'un abonnement ou selon les possibilités offertes par Microsoft, transférer ses abonnements à un autre partenaire Microsoft. Le Prestataire coopère à ce transfert et retire ses accès délégués une fois celui-ci effectué, dans les conditions de l'article 22 des CGVS. Les sommes dues au titre des engagements en cours restent exigibles, sauf reprise de ces engagements par le nouveau partenaire.

À la fin d'un abonnement, Microsoft conserve les données pendant une durée limitée fixée par ses conditions, puis les supprime définitivement. Il appartient au Client de les exporter ou de les faire migrer avant cette suppression.

Pour les services relevant du Règlement (UE) 2023/2854 sur les données (Data Act), notamment les services Azure, le Client bénéficie des droits de changement de fournisseur prévus par ce règlement, que le Prestataire s'engage à ne pas entraver.

Si Microsoft ou le distributeur du Prestataire met fin à l'autorisation de revente du Prestataire, celui-ci en informe le Client sans délai et l'accompagne dans le transfert de ses abonnements, sans que cette situation n'ouvre droit à indemnité de part ni d'autre.

## **Article 12 – Suspension et responsabilité**

---

Microsoft peut suspendre ou limiter les Services Microsoft dans les cas prévus par ses conditions, notamment en cas d'usage abusif ou de menace pour la sécurité. Le Prestataire peut également demander la suspension des abonnements en cas de défaut de paiement, dans les conditions de l'article 20 des CGVS.

Outre les exclusions prévues par les CGVS, le Prestataire n'est pas responsable des interruptions, évolutions ou suppressions de fonctionnalités décidées par Microsoft, ni des conséquences d'une compromission des identifiants du Client ou de ses Utilisateurs. Il reste responsable, dans les limites des CGVS, des paramétrages et interventions qu'il réalise lui-même.