



KOALITY

19 Place du Maréchal Foch - 29260 LESNEVEN
02.98.20.77.74 - contact@koality.fr

Conditions particulières – Maintenance corrective et évolutive

Préambule

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente de Koality (CGV générales – juin 2025), disponibles sur demande ou à l'adresse communiquée par la Société. Elles encadrent les prestations de maintenance évolutive et corrective fournies dans le cadre d'un forfait d'heures prépayées, utilisable sur une période non déterminée, sans engagement de reconduction automatique.

Article 1 – Objet du contrat

Koality met à disposition du Client un forfait d'heures techniques destiné à couvrir :

- Les interventions de maintenance corrective (résolution d'anomalies, dysfonctionnements...),
- Les prestations de maintenance évolutive (ajouts, améliorations, ajustements techniques),
- Sur les sites ou applications spécifiquement désignés dans le devis.

Le forfait s'applique uniquement à des demandes ponctuelles simples, dont le traitement est estimé à moins d'une (1) heure chacune. Pour toute demande dépassant ce cadre (refonte partielle, évolution complexe, développement spécifique), Koality se réserve le droit de proposer un devis spécifique, soumis à validation préalable par le Client.

Article 2 – Durée et validité

Le contrat prend effet à la date de signature du devis ou à la réception du paiement. Le crédit temps est valable pour la durée précisée dans le devis ou le bon de commande. Passé ce délai, les heures non utilisées sont considérées comme périmées et non remboursables, sauf accord écrit contraire.

Article 3 – Suivi et consommation des heures

Koality tient à jour un registre détaillé des interventions comprenant :

- La nature de chaque demande,
- Le temps consommé,
- Le solde d'heures restantes.

Chaque intervention donne lieu à une consommation minimale de 15 minutes, même pour les demandes de faible ampleur. Le détail des temps est transmis au Client sur demande ou à échéances régulières convenues.

Article 4 – Modalités d'intervention

Les demandes doivent être formulées par e-mail ou via l'outil de ticketing fourni par Koality. Chaque demande est analysée pour estimer sa durée, sa faisabilité dans le cadre du forfait, et son niveau de priorité.

Les délais de prise en charge et de réalisation dépendent de la nature de la demande, de son urgence, et de la charge de l'équipe au moment de la réception.

Koality s'engage à accuser réception de toute demande dans un délai raisonnable, et à proposer un délai de traitement adapté. Les demandes urgentes peuvent faire l'objet d'un traitement prioritaire, sous réserve de disponibilité.

Les demandes urgentes formulées en dehors des heures ouvrables peuvent être traitées sous réserve de disponibilité et feront l'objet d'une facturation majorée, selon un tarif horaire spécifique communiqué au Client avant toute intervention.

Article 5 – Exclusions

Le contrat ne couvre pas :

- La remise en état après piratage (sauf si spécifiquement mentionné),
- Les refontes complètes ou changements de périmètre,
- Les prestations dépassant les heures disponibles sans rechargement validé.

Koality peut refuser une demande si le solde d'heures est nul ou insuffisant.

Article 6 – Tarification et facturation

Le montant du forfait est précisé dans le devis. Il est facturé en une seule fois, à la commande, et doit être réglé avant tout démarrage d'intervention. Le rechargement s'effectue par émission d'un nouveau devis accepté par le Client.

Article 7 – Résiliation

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, par simple notification écrite. Aucune demande de remboursement ne pourra être formulée pour les heures non consommées à la date de résiliation, sauf accord écrit contraire.

Koality se réserve le droit de suspendre ou de clore le contrat :

- En cas de non-respect des présentes conditions ou des CGV générales,
- Ou en cas d'inactivité prolongée de plus de vingt-quatre (24) mois, sans demande d'intervention ni rechargement.

En cas de résiliation, les éventuelles prestations engagées mais non réglées restent dues.

Article 8 – Propriété intellectuelle et confidentialité

Les livrables produits dans le cadre du contrat sont soumis aux mêmes règles de propriété et de confidentialité que définies dans les CGV générales.

Article 9 – RGPD et sécurité

Koality s'engage à respecter les normes de sécurité et de confidentialité dans la manipulation des données du Client, en conformité avec la législation applicable. Le Client reste responsable des contenus et de la conformité de ses traitements.

Les interventions réalisées dans le cadre du contrat relèvent d'une obligation de moyens. Koality ne saurait être tenue responsable d'un délai de résolution non respecté en l'absence d'accord écrit spécifique (SLA).

Article 10 – Cas de force majeure

Koality ne pourra être tenue responsable de tout manquement à ses obligations contractuelles en cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme cas de force majeure

: catastrophes naturelles, incendies, inondations, émeutes, actes de terrorisme, guerres, pannes généralisées des réseaux Internet, attaques informatiques massives (de type DDoS), ou toute autre circonstance imprévisible, irrésistible et extérieure à la volonté de Koality.

En cas de survenance d'un tel événement, l'exécution des obligations concernées sera suspendue pendant la durée de l'événement. Si la durée dépasse soixante (60) jours, chacune des parties pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité.

Article 11 – Référence aux CGV générales

Toutes les clauses non expressément reprises dans les présentes conditions particulières (confidentialité, protection des données, propriété intellectuelle, sous-traitance, litiges...) sont régies par les Conditions Générales de Vente de Koality – version juin 2025, disponibles sur simple demande et sur le site : <https://koality.fr/cgv/>. En cas de contradiction, les présentes prévalent pour les prestations expressément visées.

Dernière mise à jour : septembre 2025