

Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les règles applicables à toute prestation réalisée par la société Koality, immatriculée au RCS de Brest sous le numéro 833414147, dont le siège social est situé au 19 Place du Maréchal Foch, 29260 Lesneven (« la Société »).

Elles définissent les modalités contractuelles applicables dès la signature du devis par le Client (« le Client »), laquelle vaut également acceptation des présentes CGV.

Article 1 – Objet

Les présentes CGV définissent les termes et conditions selon lesquels la Société fournit au Client des prestations de services, comprenant notamment :

- Le développement et la refonte de sites internet
- Le développement d'applications mobiles
- L'accompagnement et le conseil en transformation digitale
- L'hébergement et la maintenance des sites web
- L'intégration de solutions et services spécifiques

Article 2 – Acceptation des devis et commandes

2.1. Tout devis émis par la Société a une durée de validité de 30 jours, sauf mention contraire.

2.2. La signature d'un devis par le Client, accompagnée de la mention « Bon pour accord », vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2.3. Toute modification ou annulation d'une commande doit être communiquée par écrit et est soumise à l'accord préalable de la Société.

Article 3 – Tarifs et modalités de paiement

3.1. Les tarifs des prestations sont indiqués en euros hors taxes (HT) dans le devis. La TVA applicable et le montant total TTC sont également précisés dans le devis.

3.2. Les paiements doivent être effectués selon les modalités précisées dans le devis accepté, par virement bancaire, chèque ou tout autre moyen accepté par la Société.

3.3. Un acompte de 40% sera exigé à la signature du devis, sauf mention contraire. Le solde est payable à la livraison des prestations. Si nécessaire, une ou plusieurs factures peuvent être émises pour une même commande.

3.4. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal s'appliquent de plein droit. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement pourra également être exigée.

3.5. Les tarifs convenus dans le devis sont garantis pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de signature. En cas de prolongation du projet au-delà de cette période, pour des raisons non imputables à Koality, la Société se réserve le droit de réviser ses tarifs afin de tenir compte d'éventuelles évolutions des coûts liés à l'hébergement, aux licences, aux outils techniques ou aux prestations de sous-traitance. Toute révision fera l'objet d'une notification préalable et d'un accord écrit entre les parties avant application.

3.6. Pour les contrats annuels reconductibles, les tarifs sont susceptibles d'être révisés chaque année à la date anniversaire, notamment en cas d'évolution des coûts d'hébergement, de licences ou de charges de production. Toute augmentation inférieure ou égale à 5 % est réputée tacitement acceptée par le Client. En cas d'augmentation supérieure à 5 %, une notification sera adressée au Client au moins deux mois avant la date de renouvellement. Le Client pourra alors résilier le contrat sans frais, à condition d'en informer la Société avant la reconduction.

3.7. La Société conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les livrables, y compris les codes sources, créations graphiques et tout autre contenu, jusqu'au paiement intégral du prix convenu pour chaque module ou phase. Le transfert de propriété des livrables validés se fait au fil de l'eau, après validation écrite par le Client via un bon de livraison et règlement du paiement correspondant.

Article 4 – Exécution des prestations

4.1. La Société s'engage à fournir les prestations convenues dans les délais précisés au moment de la commande, sous réserve du respect par le Client de ses propres obligations (fourniture des informations nécessaires, validation des étapes intermédiaires, etc.).

4.2. Toute délivrance partielle ou retard dans l'exécution des prestations liés à un cas de force majeure ne saurait engager la responsabilité de la Société. Par force majeure, on entend tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les conflits armés, les grèves, les pannes techniques affectant les infrastructures ou services tiers, les interruptions des réseaux de communication, ou toute autre circonstance indépendante de la volonté de la Société empêchant l'exécution normale des prestations.

4.3. Le Client dispose d'un délai de 30 jours après livraison pour vérifier les livrables et signaler toute non-conformité. Passé ce délai, et en l'absence de retour écrit du Client, les livrables seront considérés comme validés et conformes.

4.4. En cas de retard dans la fourniture des informations ou éléments nécessaires à l'exécution des prestations, les délais de livraison pourront être prolongés d'autant. Si le retard excède 15 jours, la Société se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires correspondant au temps d'immobilisation ou aux ajustements nécessaires.

4.5. Sauf disposition contraire précisée dans le devis, les prestations de maintenance ou de suivi après livraison ne sont pas incluses dans le contrat initial. Toute demande de maintenance ou suivi fera l'objet d'un devis séparé ou d'un avenant au contrat initial.

4.6. Chaque module ou phase livré fera l'objet d'un bon de livraison signé par le Client, attestant de sa conformité et validant le transfert de propriété après le paiement correspondant. La validation peut se faire par tout moyen écrit accepté par les deux parties, notamment par email, signature manuscrite, signature électronique ou via un outil de gestion de projet utilisé dans le cadre du projet (ex. : plateforme de ticketing ou de suivi partagé).

Article 5 – Obligations du Client

5.1. Le Client s'engage à collaborer activement avec la Société en fournissant toutes les informations, documents et accès requis pour la réalisation des prestations.

5.2. Le Client garantit que tout contenu fourni est libre de droits et ne viole pas les droits de tiers.

Article 6 – Utilisation en mode SaaS, API et services connectés

6.1. Les livrables fournis par la Société peuvent être utilisés par le Client en mode SaaS (Software as a Service), via une interface web ou sous forme d'API, dès lors que cette utilisation respecte les conditions définies dans le devis ou le contrat initial.

6.2. Toute mise à disposition du livrable à des tiers dans un cadre commercial (revente, location, intégration dans une offre packagée, mise en ligne d'un service public ou privé) est autorisée uniquement si elle a été expressément prévue dans les conditions du projet. Dans le cas contraire, un accord complémentaire devra être établi.

6.3. La Société ne saurait être tenue responsable du comportement ou de la disponibilité des services tiers (API, connecteurs, passerelles, modules ou services cloud) intégrés au projet, notamment en cas de modification de leurs conditions d'utilisation, de leur tarification ou de leur fonctionnement. En cas de modification majeure d'un service tiers impactant le fonctionnement du projet (ex. : changement de licence, fin de support, limitation de fonctionnalités), la Société pourra proposer au Client une solution de remplacement ou de mise à jour. Cette intervention fera l'objet d'un devis complémentaire.

6.4. En cas d'usage massif ou intensif des services connectés (ex. : appels API en grand volume, charge serveur importante, usage à l'international), la Société recommande la mise en place de tests de charge, de systèmes de cache ou de serveurs dédiés, qui feront l'objet d'un devis spécifique si nécessaire.

Article 7 – Services tiers et interruptions indépendantes

7.1. Le bon fonctionnement des livrables peut dépendre de services ou outils tiers (hébergement, extensions, passerelles de paiement, API externes, services de messagerie, etc.). La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des interruptions, dysfonctionnements, modifications ou suppressions de ces services sur lesquels elle n'a aucun contrôle.

7.2. Toute interruption de service liée à un fournisseur tiers (ex. : hébergeur, plateforme cloud, éditeur de plugin, fournisseur d'API) n'ouvre droit à aucune indemnisation, sauf en cas de faute avérée de la Société dans l'intégration ou la configuration du service concerné.

7.3. En cas de dépendance critique à un service tiers, il appartient au Client de souscrire, si nécessaire, un contrat de niveau de service (SLA) directement avec le fournisseur concerné.

7.4. La Société peut accompagner le Client dans la recherche de solutions alternatives ou dans la mise en place de correctifs si un service tiers devient indisponible, sur demande et selon devis complémentaire.

7.5. Certains livrables peuvent reposer sur des composants logiciels tiers (ex. : WordPress, thème Divi, extensions ou bibliothèques), soumis à des licences spécifiques, qu'elles soient libres (open source) ou commerciales. La Société peut, dans le cadre du projet, mettre à disposition ses propres licences commerciales (ex. : Divi) si un contrat actif d'hébergement, de maintenance ou d'accompagnement est en vigueur. En l'absence de contrat actif, ou à sa résiliation, la Société se réserve le droit de retirer l'accès à ces licences. Le Client devra alors souscrire ses propres licences pour garantir le maintien des fonctionnalités associées. Le Client reconnaît que l'usage de ces logiciels est régi par leurs licences respectives, indépendamment des droits cédés sur les livrables. Il lui revient de s'assurer de leur conformité en cas de poursuite d'exploitation sans les services de la Société.

Article 8 – Évolutivité technique et obsolescence

8.1. Les livrables (site, application, modules ou tout autre élément développé) sont réalisés en conformité avec les standards techniques en vigueur au moment de leur livraison.

8.2. La Société ne garantit pas la compatibilité des livrables avec les évolutions futures des technologies, navigateurs, systèmes d'exploitation, extensions, ou services tiers, sauf disposition expresse prévue dans un contrat de maintenance ou de mise à jour continue.

8.3. Toute adaptation, mise à jour ou évolution des livrables rendue nécessaire par un changement technique externe (ex. : mise à jour majeure de WordPress, fin de support d'un plugin, modification d'une API tierce, changement de politique de sécurité navigateur) fera l'objet d'un devis complémentaire.

8.4. La Société ne peut être tenue responsable de la dégradation partielle ou totale du fonctionnement des livrables liée à une obsolescence technique intervenue après livraison, en dehors d'un contrat d'accompagnement ou de maintenance active.

Article 9 – Sous-traitance

9.1. La Société se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations convenues avec le Client, à tout prestataire de son choix, sous sa responsabilité exclusive.

9.2. En cas de sous-traitance, la Société demeure l'interlocuteur unique du Client et garantit la bonne exécution des prestations conformément aux engagements contractuels.

9.3. Les prestataires ou partenaires sollicités par la Société dans le cadre de la sous-traitance sont soumis aux mêmes obligations de confidentialité et de qualité que celles définies dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 10 – Référencement, accessibilité et performances

10.1. Sauf mention expresse dans le devis, la Société n'est soumise à aucune obligation de résultat en matière de référencement naturel (SEO), de positionnement sur les moteurs de recherche ou de visibilité en ligne.

10.2. Les bonnes pratiques SEO (optimisation technique, structure des balises, temps de chargement, etc.) peuvent être intégrées dans la réalisation du projet, dans les limites définies par le devis, mais la Société ne garantit pas l'atteinte d'objectifs spécifiques de trafic, de positionnement ou de conversion.

10.3. De même, la Société ne peut garantir un niveau de performance technique (temps de chargement, accessibilité, conformité aux scores Lighthouse ou Core Web Vitals) que si ces critères ont été explicitement fixés dans le cadre du projet, et validés en conditions réelles d'exploitation.

10.4. Toute demande d'optimisation SEO, d'audit de performance ou d'amélioration spécifique fera l'objet d'un devis complémentaire, sauf si elle est incluse dans un contrat d'accompagnement ou de maintenance.

Article 11 – Sauvegarde et archivage

11.1. Lorsque le site ou l'application est hébergé(e) par la Société, des sauvegardes régulières sont mises en place dans le cadre du service d'hébergement. La fréquence, la durée de conservation et les modalités de restauration sont précisées dans les conditions particulières du contrat d'hébergement.

11.2. Ces sauvegardes sont destinées à garantir un niveau minimum de sécurité opérationnelle, mais ne constituent pas une solution d'archivage à long terme. Il appartient au Client de mettre en place ses propres procédures d'archivage s'il souhaite conserver durablement des versions spécifiques ou historiques du projet.

11.3. À l'issue du contrat d'hébergement, la Société ne conserve aucune sauvegarde, aucun fichier, ni aucune donnée du Client. Il est de la responsabilité du Client de procéder à la récupération de l'ensemble de ses contenus avant la fin du contrat.

11.4. Lorsque le projet n'est pas hébergé par la Société, aucune sauvegarde n'est conservée après la livraison finale des fichiers ou la mise en production. Le Client est alors seul responsable de la conservation des livrables et de leurs éventuelles sauvegardes.

11.5. En dehors d'un contrat de maintenance ou d'hébergement actif, la Société ne conserve aucun engagement de stockage ou de rétention de données une fois la prestation terminée.

Article 12 – Protection des données et RGPD

12.1. Le Prestataire s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679).

12.2. Le Client est seul responsable des données personnelles collectées et traitées via son site. Il lui appartient de mettre en place les procédures légales nécessaires (rédaction des mentions légales, politique de confidentialité, traitement des demandes des utilisateurs concernant leurs données). Si le site utilise des services tiers collectant des données, Koality ne pourra être tenu responsable des traitements effectués par ces services.

12.3. Koality met en œuvre les mesures de sécurité techniques standard pour protéger l'intégrité du site, mais n'intervient pas dans la gestion des données personnelles du Client. Le Client est tenu d'informer ses utilisateurs de la manière dont leurs données sont collectées et traitées.

Article 13 – Responsabilité

13.1. La Société est tenue à une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client (perte de données, chiffre d'affaires, panne d'un service tiers).

13.2. Koality ne peut être tenu responsable du dysfonctionnement des solutions tierces intégrées (ex : système de billetterie, passerelles de paiement, modules externes).

13.3. La responsabilité de la Société est limitée au montant perçu pour la prestation concernée.

Article 14 – Résiliation et annulation

14.1. En cas d'annulation du projet par le Client, l'acompte versé reste dû.

14.2. En cas de non-paiement, la Société se réserve le droit de suspendre le projet et de récupérer le site jusqu'au règlement des sommes dues.

14.3. Certains services proposés par la Société (tels que la maintenance, l'hébergement, la gestion de noms de domaine ou tout autre service récurrent) peuvent faire l'objet de contrats annuels reconductibles. Ces contrats sont conclus pour une durée d'un (1) an et sont renouvelés tacitement à chaque échéance, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties au moins deux (2) mois avant la date de renouvellement, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de manquement contractuel, une mise en demeure précisant les faits reprochés et un délai de régularisation de quinze (15) jours sera adressée à la partie concernée. Sans régularisation dans ce délai, le contrat pourra être résilié de plein droit, sans indemnité, par simple notification écrite.

Article 15 – Propriété intellectuelle

15.1. Sauf disposition contraire écrite, la Société conserve la propriété intellectuelle des créations et livrables jusqu'à leur paiement intégral par le Client.

15.2. Le transfert des droits d'utilisation des livrables permet au Client une exploitation complète et illimitée de ceux-ci. La Société cède également au Client tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables dès le paiement intégral. Cette cession inclut les droits de modification, d'adaptation, de revente ou de redistribution.

Toutefois, cette cession n'interdit pas à la Société de créer ou développer, pour d'autres clients, des concepts ou fonctionnalités similaires, dès lors qu'ils ne consistent pas en une réutilisation directe des livrables spécifiques fournis au Client. La Société conserve également le droit moral sur ses créations.

15.3. Sauf opposition expresse du Client notifiée par écrit avant la signature du devis, la Société se réserve le droit de mentionner les projets réalisés pour le Client à titre de référence, notamment sur son site internet, ses supports de communication et ses présentations commerciales.

Article 16 – Confidentialité

16.1. Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre des prestations, qu'il s'agisse de données techniques, commerciales, financières ou stratégiques.

16.2. Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant une période de cinq ans après la fin de la relation contractuelle.

16.3. Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées par la partie réceptrice qu'à des fins strictement nécessaires à l'exécution des prestations convenues.

16.4. Aucune des parties ne pourra divulguer d'informations confidentielles à des tiers sans le consentement préalable écrit de l'autre partie, sauf en cas d'obligation légale ou réglementaire.

16.5. En cas de transfert des droits intellectuels, la Société garantit que les droits cédés sont libres de toute revendication par des tiers et qu'ils permettent au Client d'exploiter les livrables conformément aux termes du devis accepté.

Article 17 – Litiges et loi applicable

17.1. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

17.2. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant de saisir les tribunaux compétents de Brest.

Dernière mise à jour : juin 2025