



Conditions particulières – Maintenance préventive

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 préventive de sites internet assurées pour le Client, dans le cadre d'un contrat annuel reconductible.

Article 1 – Objet du contrat

Koality s'engage à fournir au Client une prestation de maintenance préventive de son site internet, comprenant les mises à jour techniques courantes, la surveillance de sécurité, la sauvegarde et l'assistance technique prioritaire. Le contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, renouvelable tacitement dans les conditions définies ci-après.

Article 2 – Définition des prestations

La prestation comprend :

- Mises à jour sécurisées de WordPress, des extensions et du thème actif
- Surveillance proactive et détection d'anomalies
- Mise en place de protections contre les attaques connues
- Sauvegardes automatiques avec possibilité de restauration en cas d'incident
- Optimisation technique ponctuelle si des lenteurs ou déséquilibres sont constatés
- Support prioritaire en cas de dysfonctionnement ou de problème critique.

Sont exclus de cette prestation :

- Les migrations vers des versions majeures du CMS
- Les mises à jour de modules commerciaux non inclus explicitement dans le contrat
- Les modifications structurelles ou évolutions fonctionnelles du site.

Article 3 – Mise en œuvre et durée

Le contrat est effectif à compter de la date de début figurant sur la facture ou le bon de commande signé. Il est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable tacitement à chaque échéance annuelle.

Toute demande de résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec AR, au moins deux (2) mois avant la date de reconduction.

En l'absence de résiliation formelle dans ce délai, le contrat est considéré comme renouvelé, et le montant annuel devient intégralement dû, même en cas de non-utilisation ou de non-paiement.

Le défaut de paiement ne vaut pas résiliation. Il peut entraîner la suspension du service, mais ne dispense en aucun cas du règlement des sommes dues.

Article 4 – Conditions financières

Le prix annuel est précisé dans le devis signé par le Client. Il inclut l'ensemble des services définis ci-dessus.

4.1 Révision des tarifs

Conformément aux CGV générales (art. 3.6), Koality peut réviser ses tarifs à la date anniversaire du contrat. Toute augmentation $\leq 5\%$ est réputée tacitement acceptée. Une hausse $> 5\%$ fera l'objet d'une notification écrite au moins deux (2) mois avant reconduction. Le Client pourra alors résilier sans frais.

4.2 Modalités de paiement

La facturation est annuelle, à date fixe.

Tout retard de paiement supérieur à 15 jours après relance pourra entraîner la suspension des services. En cas de non-régularisation sous 15 jours après mise en demeure, la résiliation sera effective de plein droit. Le montant annuel reste exigible en totalité. Les pénalités prévues aux CGV générales (3.4 et 3.5) s'appliquent, ainsi que des frais forfaitaires de gestion (250 € HT).

Article 5 – Conditions d'exploitation

Les interventions peuvent avoir lieu à tout moment en fonction des alertes de sécurité, de la fréquence des mises à jour ou de l'analyse des besoins. Koality met tout en œuvre pour planifier ces actions aux heures les moins pénalisantes. Le Client peut signaler tout incident par email ou téléphone.

En cas d'incident grave ou d'attaque, un mode d'intervention prioritaire est activé. Les corrections importantes hors cadre du contrat de maintenance pourront faire l'objet d'un devis.

Article 6 – Obligations du client

Le Client s'engage à :

- Fournir les accès nécessaires (FTP, base de données, back-office)
- Ne pas intervenir sur les fichiers critiques sans validation
- Respecter les bonnes pratiques d'utilisation du CMS
- Informer Koality de tout changement de configuration ou d'hébergeur
- Le Client est responsable de la conservation de ses accès et mots de passe
- En cas d'intervention tierce, de mauvaise manipulation ou d'installation de modules non validés, Koality ne pourra garantir l'intégrité du service et se réserve le droit de facturer les remises en état.

Article 7 – Limitations et exclusions de responsabilité

Koality est soumise à une obligation de moyens. Elle ne saurait être tenue pour responsable des interruptions de service dues à :

- Des défaillances d'hébergeurs ou fournisseurs tiers
- Une intervention externe ou une erreur utilisateur,
- Une faille zero-day ou non corrigée à la date de l'incident,
- Une obsolescence déclarée mais non traitée par refus du Client.

La responsabilité de Koality est limitée au montant annuel facturé pour la prestation.

Article 8 – 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 9 – 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 : juin 2025