

## ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Sarl DRMCT sous l'enseigne commerciale et dénommée ci-dessous KIWIK  
5 rue Claude Lewy – 45100 Orléans  
SIRET : 538 129 180 00039  
N° TVA intracom. : FR62538129180  
N° ICS : FR40ZZ607092  
Tel: 02 38 47 22 01  
[contact@kiwik.com](mailto:contact@kiwik.com) - [www.kiwik.com](http://www.kiwik.com)

## ARTICLE 2 – DEFINITIONS

*PAM corrective* : Prestation d'Accompagnement et de Maintenance corrective  
*Prestation de Maintenance Evolutive* : Prestation sur tickets d'intervention ou devis qui sortent du cadre de la PAM corrective.

*Livraison* : Elle est formalisée par l'établissement d'un procès-verbal de validation de développement ou par toute autre manifestation non équivoque de validation de la prestation notamment l'accord du client pour la mise en production du site Internet ou par un mail envoyé par Kiwik marquant la fin des travaux et resté sans suite par le client : "Silence vaut acceptation"

*Mise en production* : Elle est formalisée par la mise en ligne du site et son accès en ligne aux utilisateurs.

*C.M.S*: Système de gestion de contenus (Content Management System) est une famille de logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de sites web. (Exemples : Prestashop, Wordpress ...)

## ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente de prestations de services et les avoir acceptées sans réserves avant de passer commande en retournant le devis ou l'offre commerciale faite par KIWIK. Il renonce à l'application de ses conditions générales d'achat ainsi qu'à toutes les stipulations qui pourraient être imprimées sur ses commandes ou sa correspondance.

## ARTICLE 4 - CONTRACTUALISATION

Toute intervention de KIWIK emporte obligation pour le client de payer intégralement le prix de la prestation.

En cas d'établissement d'un devis, la prestation ne commence qu'à compter de la réception de celui-ci dûment signé, auquel doit être joint le paiement de l'acompte convenu par celui-ci le cas échéant.

## ARTICLE 5 - DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture de prestations de services proposées par KIWIK à ses clients.

Les présentes conditions particulières déterminent les conditions contractuelles applicables à l'objet du contrat défini à l'article 8 du présent contrat.

La proposition commerciale et les annexes au Contrat font partie intégrante du présent Contrat et en sont indissociables et forment par conséquent un ensemble contractuel.

Il est entendu entre les Parties qu'en cas de contradiction, la proposition commerciale constituant les conditions particulières de vente prévaut sur les autres contrats et annexes.

Le présent Contrat est constitué des documents contractuels suivants dans leur ordre de hiérarchie juridique décroissante :

1. La proposition commerciale et ses annexes
2. Les conditions générales de vente

En cas de contradiction entre deux documents de même niveau, le plus récent l'emporte.

En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## ARTICLE 6 - DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales, à l'exception de celle d'une clause déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

## ARTICLE 7 - MODIFICATION

KIWIK se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales sous réserve d'en informer individuellement les clients.

Ces modifications seront applicables aux contrats en cours à la condition que le client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dans un délai de huit jours.

## ARTICLE 8 - OBJET

Kiwik fournit des prestations informatiques et multimédia liées à l'Internet.  
- Conception, développement et référencement de sites internet, création de logos et plaquettes.  
- Prestation d'accompagnement, suivi et conseil en e-commerce, e-marketing et ergonomie.  
- Réservation de noms de domaine et d'Hébergement.  
- Audit de sites internet.  
- Formation dans le domaine de l'Internet.

## ARTICLE 9 - CONDITIONS DE VENTE

Tout achat de prestations commercialisées par Kiwik entraîne l'adhésion pleine et entière des conditions générales de vente. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle écrite de Kiwik, prévaloir contre les conditions générales de ventes de Kiwik. Toute condition contraire posée par le client sera donc inopposable à défaut d'acceptation expresse et écrite de notre part. Le fait que nous ne nous prévalions pas, à quelque moment que ce soit, de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet de Kiwik à l'adresse <https://www.kiwik.com/cgdv-kiwik.pdf> et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions d'achat du client.

## ARTICLE 10 - DÉLAIS DE REALISATION

Les délais de réalisation mentionnés dans la proposition commerciale sont à titre indicatif. Le client ne peut exiger de Kiwik ni la livraison de la commande à la date prévue, ni indemnité de quelque nature que ce soit sauf clause contraire des conditions particulières de vente. Le client reste redevable de la somme prévue à la proposition commerciale.

## ARTICLE 11 - CONFIDENTIALITÉ

Kiwik s'interdit de divulguer les informations relatives à son client ou à ses biens auxquelles il a pu avoir accès dans l'exécution de son service. Le Client considérera comme strictement confidentiels et s'interdit de divulguer toute information donnée dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, le Client répond de ses salariés comme de lui-même. Le Client toutefois ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public ou s'il en avait connaissance ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

## ARTICLE 12 - CRÉATION DE SITES INTERNET

12.1 - Kiwik s'engage dans le cadre d'une obligation générale de moyens à tout mettre en œuvre pour assurer la meilleure qualité et régularité des services qu'il apporte.

12.2 - Dans le cadre de la création de sites Internet géré par le client, Kiwik, apportera un soin particulier à la protection des accès client.

12.3 La réalisation d'un projet web se déroule en plusieurs étapes. Chacune de ces étapes fait l'objet d'une validation client via un PV de validation. Une fois l'étape validée, le client ne peut plus revenir dessus. S'il demande des modifications malgré tout, Kiwik devra les chiffrer en prenant en compte l'impact sur la charge de travail, le retard et préjudice sur le planning que cela peut engendrer. Après l'envoi d'un PV de validation par courrier ou mail, si aucun retour n'est transmis à Kiwik sous quinzaine, Kiwik considérera l'étape comme validée et déclenchera la facturation liée à l'étape validée comme stipulée dans la proposition commerciale. Durant toute la durée de développement du projet, le site n'est accessible qu'à Kiwik et au Client. La mise en production et l'exploitation du site au public ne peut avoir lieu qu'après règlement total du solde. L'utilisation du site ou partie du site avant le versement de solde est interdite et le client s'expose à verser des dommages et intérêts calculés suivant le montant de la prestation et du chiffre d'affaires réalisé sur le site ou sur la prestation développée.

12.4 - Les défauts d'affichages relatifs aux systèmes d'exploitations, aux mises à jours, plugings, widgets ou tous autres réglages et paramétrages du support sur lequel le client visionne son site internet, du type de machines, des terminaux utilisés, ne peuvent en aucun cas être imputés aux travaux de webdesign et d'intégration de Kiwik. Généralement, les sites internet et boutiques en lignes sont adaptés et testés sur la dernière version lors de la signature de la proposition commerciale des navigateurs Internet Explorer, Firefox, Safari et Chrome. Kiwik n'offre pas de garantie pour des versions précédant la version courante des navigateurs cités ni sur d'autres navigateurs.

12.5 - Kiwik se réserve le droit d'installer une version plus récente et plus adaptée au besoin du client sur le déploiement d'une version Prestashop ou de toutes autres CMS.

**ARTICLE 13 - MAINTENANCE ET MISES A JOUR****13.1 – Prestation d'Accompagnement et de Maintenance corrective**

13.1.1 - Service de maintenance – le contrat annuel est renouvelable tacitement pour une même durée. Le prix annuel est défini en fonction de la complexité du produit et est indiqué dans la proposition commerciale. La prestation porte sur le suivi du site internet dans sa globalité et comprend l'accès à notre support téléphonique (pendant les horaires de bureau : 9h -12h/14h-17h30), le suivi technique et la maintenance corrective sur les travaux de Kiwik toute au long de l'année.

13.1.2 – Modalités de paiement - le paiement de la prestation de maintenance s'effectue par anticipation pour son montant annuel ou par prélèvement automatique mensuel selon l'échéancier transmis et lié à la proposition commerciale. Le 1er prélèvement doit être fait le mois de la mise en ligne. En cas de cessation de paiement, Kiwik se réserve le droit d'arrêter ses services, le bénéficiaire reste redevable des sommes restant à devoir.

13.1.3 – Prix - Kiwik se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment sous réserve d'un délai de prévenance de deux (2) mois par mail ou courrier. En cas de refus de cette modification, le client devra, par lettre recommandée avec avis de réception, solliciter la résiliation du présent contrat avant la fin du délai d'un (1) mois à compter de la réception de la lettre d'information de modification du prix. A défaut, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés de façon irrévocable et seront appliqués à la facturation qui suivra l'expiration du délai précité.

13.1.4 – Résiliation - La dénonciation du contrat se fait par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois au moins avant le terme de la période contractuelle en cours.

13.1.5 - Kiwik se réserve le droit de cesser à tout moment la prestation d'Accompagnement et de Maintenance corrective sous réserve d'un délai de prévenance d'un mois par mail ou courrier sans obligation de préciser le motif. Les prélèvements seront alors stoppés.

**13.2 – Prestation de Maintenance Evolutive**

Kiwik propose un service de maintenance évolutive. Kiwik met en place un système de packs de tickets d'intervention pour ses clients pour la maintenance évolutive (1ticket = 1 heure d'intervention) avec un système de décompte du nombre de ticket estimé à chaque intervention, le nombre de tickets variant selon les besoins du client. Un pack de tickets d'intervention peut être souscrit pendant une prestation initiale de création, mise à jour ou refonte d'un site web ainsi qu'après une prestation initiale.

Après la mise en production d'une prestation initiale (et au-delà de la période de garantie éventuelle indiquée dans la proposition commerciale), une Prestation de Maintenance Evolutive ne peut être engagée si une Prestation d'Accompagnement et de Maintenance corrective n'a pas été engagée au préalable.

**13.2.1 – Pack de tickets dans le cadre d'une prestation initiale**

Kiwik peut proposer des packs de ticket d'intervention pour gérer des interventions hors périmètre fonctionnel de la prestation initiale. Au terme de la prestation initiale (et après une éventuelle période de garantie), une proposition de PAM corrective est formulée au client. Le refus du client de souscrire à ce service lui fait perdre ses droits acquis au titre des tickets achetés et non encore utilisés dans le cadre de la prestation initiale : les tickets d'intervention ne peuvent plus être consommés.

Toutefois, les tickets d'intervention sont mobilisés et peuvent de nouveau être consommés à la souscription d'une PAM corrective.

**13.2.2 – Pack de tickets dans le cadre d'une PAM corrective**

Si un pack de tickets d'intervention est souscrit dans le cadre d'une PAM corrective, ils pourront être utilisés sur toute la durée de la PAM Corrective. Si cette dernière n'est pas renouvelée et prend fin, alors les droits acquis au titre des tickets achetés et non encore utilisés dans le cadre de la PAM corrective sont perdus et les tickets d'intervention ne peuvent plus être consommés. Toutefois, les tickets d'intervention sont mobilisés et peuvent de nouveau être consommés au renouvellement de la PAM corrective.

**ARTICLE 14 - HÉBERGEMENT ET RÉFÉRENCIEMENT****14.1 – Hébergement**

Kiwik remplit son devoir de conseil quant à la solution d'hébergement adaptée aux besoins du client. Kiwik propose des solutions d'hébergements de ses différents partenaires sur des serveurs dédiés ou mutualisés, localisés dans des data centers. Toutefois, le client est libre de choisir un autre prestataire et prendra à sa charge les coûts de l'hébergeur choisi. Les éventuels frais supplémentaires avancés par Kiwik à la demande du client qui ne seraient pas compris dans le service de maintenance tels qu'un transfert de propriété des noms de domaines, changements DNS, migrations des fichiers, bases de données sur un autre espace, ou de l'achat de plusieurs noms de domaines seront facturés au client. Dans tous les cas, le client pourra prendre connaissance des informations administratives et techniques nécessaires à l'accès à son/ses hébergements.

Kiwik peut donner des recommandations ou des pré-requis techniques pour le projet dans la proposition commerciale : à charge au client de les respecter et Kiwik ne

pourra pas être tenu responsable d'éventuels dysfonctionnements liés à l'infrastructure technique si les pré-requis n'ont pas été respectés.

**14.2 - Limitation de Responsabilité**

14.2.1 - En aucun cas, Kiwik ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait : d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le ou les sites du client ; de produits ou services défectueux que le client a vendu par l'intermédiaire de son ou ses sites ; de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le ou les sites du client ; de la suspension et/ou de la résiliation des comptes, notamment à la suite du non règlement des sommes dues à la conservation des nom de domaines.

14.2.2 - Kiwik ne peut être redevable d'aucune taxation ou autres frais en relation avec les achats faits à partir du site client. Le client accepte de prendre la pleine responsabilité des taxes et frais de toutes natures associés aux produits vendus.

14.2.3 - Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, Kiwik ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment les difficultés d'accès, indisponibilités, ou dysfonctionnements du site hébergé du fait du dysfonctionnement ou de la saturation des réseaux à certaines périodes; du dysfonctionnement d'un web service ou logiciel tiers ; la contamination par virus des données et/ou logiciels du client ; les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client ; le mauvais fonctionnement des équipements ou le non savoir-faire du client, de problèmes liés au réseau téléphonique ou à internet et/ou en cas de force majeure ; les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.

14.2.4 - Le compte client est strictement personnel, il est accessible par un login et un mot de passe confidentiel. Le client est responsable de l'usage de son login et de son mot de passe, toute connexion effectuée en utilisant ces login et mot de passe sera réputée l'avoir été par le client. Kiwik ne sera en aucun cas responsable de la perte, du vol ou de la diffusion des login et mot de passe.

**14.3 - Référencement**

14.3.1 - Les sites internet créés par Kiwik sont optimisés et structurés pour faciliter le référencement naturel.

14.3.2 – Kiwik peut proposer en partenariat avec plusieurs prestataires expert des prestations pour optimiser le référencement naturel. Les tarifs applicables sont ceux mentionnés dans le bon de commande et / ou sur le site internet de l'entreprise prestataire.

14.3.3 - Le client est entièrement responsable du contenu éditorial de son site à référencer. Kiwik se réserve le droit d'interdire l'accès à un répertoire s'il juge son contenu non conforme ou contrevenant aux dispositions de ce contrat et aux règlements et lois en vigueur. Kiwik peut refuser de référencer un site qui lui apparaîtrait se placer dans l'illégalité ou contraire à sa déontologie, sans avoir à fournir de justificatifs. Dans ce cas, le client reste redevable de l'acompte versé pour la prestation de référencement.

14.3.4 - Kiwik s'engage à mettre tous moyens licites, en œuvre pour référencer au mieux le site d'un client dans la mesure de son savoir-faire et de sa veille technologique. Kiwik reste libre de la méthodologie mise en place pour référencer le site du Client. Kiwik n'est tenu qu'à une seule obligation de moyens en matière de référencement de sites internet.

**ARTICLE 15 - NOM DE DOMAINE****15.1 – Prestations**

Kiwik peut se charger de la réservation et du renouvellement du domaine du client (voir article 9 service de maintenance). Si tel est le cas dans la proposition commerciale, Kiwik s'engagera à tout mettre en œuvre auprès des organismes compétents pour procéder à l'enregistrement du nom de domaine choisi mais ne souscrit à ce titre aucune obligation de résultat.

**15.2 – Disponibilité et enregistrement d'un nom de domaine**

Du fait des délais qui peuvent séparer la recherche de l'enregistrement du nom de domaine envisagé, l'indication de la disponibilité de ce nom ne constitue nullement la garantie de pouvoir effectivement procéder à son enregistrement. La disponibilité d'un nom de domaine et son enregistrement ne sauraient constituer une garantie contre toute revendication de tiers sur tout ou partie de ce nom.

**15.3 – Acceptation préalable du client des règles administratives et techniques de nommage, ainsi que des règles de résolution des conflits**

15.3.1 - Chaque demande d'enregistrement implique l'acceptation préalable et sans réserve des règles administratives et techniques de nommage ainsi que des règles de résolution des conflits pouvant survenir entre le propriétaire du nom de domaine et tout tiers revendiquant des droits sur tout ou partie de ce nom.

15.3.2 - Il appartient au client de fournir à Kiwik les justificatifs éventuellement requis pour l'enregistrement considéré, tel un Kbis ou l'identifiant au répertoire INSEE pour un nom du niveau .fr ou encore le certificat d'enregistrement à l'INPI pour un nom de niveau .tm.fr.

#### **15.4 – Responsabilité du fait de l'enregistrement d'un nom de domaine**

15.4.1 - Le client est seul responsable du choix du nom de domaine dont il a sollicité et / ou obtenu l'enregistrement.

Pour les contrats d'un an payables par prélèvement mensuel, une facture mensuelle sera émise et le contrat d'un an sera également renouvelé par tacite reconduction sur une même durée.

15.4.2 - En aucun cas, Kiwik ne saurait être tenu pour responsable à quelque titre que ce soit de recours, amiables ou contentieux, dont le client pourrait faire l'objet consécutivement à l'enregistrement d'un ou plusieurs noms de domaine.

15.4.3 - Le client s'engage à garantir Kiwik de toutes condamnations qui pourraient être prononcées à son encontre du fait de l'enregistrement d'un ou plusieurs nom de domaine.

#### **ARTICLE 16 - RUPTURE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT**

16.1 - Dans le cas d'une rupture du contrat d'hébergement à l'initiative du client, après les 12 premiers mois de versements obligatoires, la responsabilité de Kiwik n'est plus engagée à compter du dernier jour du douzième mois du contrat en cours. Toute migration d'hébergement est facturée suivant le montant indiqué dans la proposition commerciale, certains services inclus dans la maintenance sont liés à l'hébergement et ne seront plus accessibles.

16.2 - Kiwik peut cesser sa prestation à tout moment par ce contrat sans pénalité, si le client ne suit pas les termes de ce contrat, ceci comprenant l'impayé, Kiwik se réserve le droit de faire payer des frais de rétablissement et d'interrompre le service. Cette interruption de service ne relève pas le client de l'obligation de paiement des factures en cours, seul une demande écrite d'arrêt du compte sera prise en compte.

#### **ARTICLE 17 - OBLIGATION DU CLIENT**

17.1 – Le client est tenu à une obligation d'information auprès de Kiwik sur ses besoins et attentes notamment par la remise d'un cahier des charges. En l'absence de ce dernier, Kiwik utilise sa méthodologie de travail sans remise en question possible par le client.

17.2 – Le bénéficiaire s'engage à mettre tout en œuvre afin de fournir les informations nécessaires à la création du site ou de tout autre prestation dans un délai maximum de trois mois après la signature du contrat (sauf cas particuliers avec accord écrit de Kiwik). Le bénéficiaire autorise Kiwik à utiliser son nom et son logo ainsi que celui des produits référencés pour la promotion du site.

17.3 – Le bénéficiaire s'engage à payer les factures dans un délai de quinze jours à la date d'émission de la facture. En cas de retard de paiement, le bénéficiaire s'engage à verser en plus des sommes dues, le montant des pénalités de retard mentionnées dans l'article 21.

17.4 – L'ensemble des informations ayant été, préalablement à leur diffusion, sélectionné par le client, Kiwik ne saurait être en aucun cas rendu responsable de leur contenu. Lors de l'acceptation de la commande, nous présumons que le client est en possession du droit d'auteur de propriété intellectuelle, de toutes les autorisations de diffusion ou de reproduction, et assume toute responsabilité pour les préjudices résultant d'une violation des droits d'auteur ou de reproduction appartenant à un tiers.

17.5 - Si Kiwik ne peut terminer le développement d'une prestation du fait du client (non transmission de données), la totalité du prix de la prestation est due après une relance simple trois mois à compter de la date de signature du contrat. Le client a l'obligation de verser le solde de la facture.

17.6 - Le bénéficiaire s'interdit de débaucher les salariés et les stagiaires de Kiwik à compter de la date de signature du contrat, pendant toute la durée du contrat de maintenance et pendant une période de 5 ans après la fin du contrat de maintenance, sous peine d'une pénalité forfaitaire de 150 000 €HT.

17.7 - Dans le cas où le client est toujours redevable d'une prestation à Kiwik, il s'engage à informer dans les plus brefs délais et par écrit, Kiwik de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de sa domiciliation bancaire, etc.).

#### **ARTICLE 18 - PRIX DES SERVICES, FACTURATION, RÈGLEMENT**

18.1 – Les prix des prestations proposées sont ceux mentionnés dans la proposition commerciale ou bon de commande papier ou électronique ; ils s'entendent hors taxes et sont payables en euros.

18.2 - Le client paie un acompte à la signature du contrat dont le montant est indiqué dans les conditions particulières de vente, puis à chaque Procès Verbal validé lié à un jalon mentionné dans la proposition commerciale, une facturation est déclenchée selon les modalités décrites : les factures devant être payées dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission sauf échéances mentionnées dans la proposition commerciale.

18.3 – Les modalités de paiement sont celles mentionnées dans le bon de commande et la proposition commerciale. Les tarifs sont garantis sans variation à la signature de la commande.

#### **ARTICLE 23 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

18.4 – Pour les contrats d'un an d'hébergement ou de support/maintenance corrective, les factures "annuelles" réglables par virement bancaire ou chèque, émises par Kiwik chaque année pour la période des douze mois à venir sont renouvelable tacitement pour une même durée. Les factures annuelles émises sont dues dans leur intégralité et doivent être payées dans un délai de quinze jours. 18.5 – Pour les contrats de support/maintenance évolutive, les factures sont émises à l'achat d'un forfait de tickets réglables par virement bancaire ou chèque dans un délai de quinze jours.

#### **ARTICLE 19 - DEPLACEMENTS**

Les déplacements qui ne sont pas prévus dans le devis sont facturés à raison de 0,70 € du kilomètre (calcul du nombre de kilomètres via l'outil Mappy Itinéraire entre les locaux Kiwik : Le Lab'O Orléans - 1 Avenue du Champ de Mars 45100 Orléans et l'adresse du lieu de rendez-vous: Aller et Retour).

#### **ARTICLE 20 - TAXES**

Kiwik se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

#### **ARTICLE 21 - RETARD DE PAIEMENT, IMPAYES, CLAUSE PÉNALE**

21.1 - Les prestations sont payables en euros dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou suivant les échéances mentionnées dans les conditions particulières de vente.

21.2 - À défaut de paiement à l'échéance, KIWIK se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours et le client est mis en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception d'exécuter le paiement du solde de l'engagement dans un délai de huit jours à compter de la date de réception de la lettre de mise en demeure. A titre de sanction, le client est déchu du terme du contrat.

21.3 - En cas de retard de paiement et après mise en demeure, toute somme non versée à la date d'échéance est, à partir de cette date, productive de pénalités à hauteur de 10% du montant total de la facture TTC avec un minimum de 150 euros au titre de la clause pénale applicable en raison du préjudice subi du fait de ce retard en sus d'une pénalité légale pour frais de recouvrement de 40 euros HT conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce.

21.4 - Le non-paiement d'une facture aux conditions contractuelles entraîne, en sus de la suspension des livraisons des prestations restantes éventuellement à faire, la déchéance immédiate du terme pour la totalité des créances de KIWIK. Il est expressément convenu, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, que toute somme non payée par l'acheteur à son échéance, soit du fait de la carence de l'acheteur, soit à la suite d'une prorogation consentie, portera de plein droit intérêt jusqu'à parfait paiement, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. La TVA sera ajoutée au montant des intérêts au taux nominal. Les conditions particulières de paiement en vigueur sont précisées lors de chaque proposition ou confirmation de commande. Seul l'encaissement des chèques et des effets de commerce vaut paiement.

21.5 - Le client sera également redevable de tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

21.6 - Au surplus, lorsque le crédit de l'acheteur se détériore, nous nous réservons le droit, même après expédition partielle d'une commande, d'exiger de l'acheteur les garanties que nous jugeons convenables en vue de la bonne exécution des engagements pris. Le refus d'y satisfaire nous donne le droit d'annuler tout ou partie du marché.

21.7 – En cas de paiement par prélèvement automatique, toute demande de prélèvement refusée par la banque du client entraînera la facturation automatique de 25 € HT pour la couverture des frais de gestion et bancaires. Le client s'engage à maintenir active l'autorisation de paiement pendant toute la durée du contrat. En cas de non-paiement de mensualité, Kiwik, se réserve le droit d'interrompre sa prestation sans préavis. Le solde des factures reste dû.

#### **ARTICLE 22 – RESERVE DE PROPRIÉTÉ**

22.1 - Conformément à la loi du 25 janvier 1985, le transfert de propriété des prestations faisant l'objet de la facture ne sera effectif qu'au moment du paiement intégral du prix mentionné dans la proposition commerciale. Une fois le solde payé, le client devient propriétaire de son site internet. Néanmoins, le client supporte l'ensemble des risques pesant sur le produit dès la livraison de celui-ci.

22.2 - Dans le cadre de développement de modules / développements spécifiques Prestashop pour le compte du bénéficiaire, celui-ci s'engage à ne pas revendre les modules / développements à un tiers et à informer clairement sur l'ensemble des supports de communication la mention : «module développé par la société Kiwik».

23.1 – Le client sait que Kiwik reste seul propriétaire des droits de reproduction de ses créations internet, résultant notamment de la propriété littéraire et artistique. Toute représentation ou reproduction même partielle faite sans autorisation est illicite.

23.2 – Kiwik se réserve le droit d'inscrire systématiquement en bas de pages de ses créations de sites internet son logo + des mentions à gauche et à droite du logo de type "Agence web Orléans" ou "site conçu et réalisé par Kiwik" dans une police discrète et de petite taille avec un lien hypertexte pointant vers un des sites de Kiwik, pendant toute la durée de vie du site.

## **ARTICLE 24 – RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE / CAS DE FORCE MAJEURE**

24.1 - Kiwik s'engage dans le cadre d'une obligation générale de moyens à tout mettre en œuvre pour assurer la meilleure qualité et régularité des services qu'elle propose, Kiwik s'engage à mettre en œuvre les moyens et les bons usages liés à l'état de l'art en matière de sécurité applicative mais elle n'est pas responsable en cas d'exploitation d'une faille dans le code de l'applicatif.

24.2 - Kiwik n'a aucune "obligation", ni engagement sur les performances du site sauf si mentionné expressément dans les conditions particulières (temps de chargement des pages). Aussi le client reste tenu de payer la prestation commandée.

24.3 - La responsabilité de Kiwik ne saurait être engagée en cas de baisse de performance du site si l'hébergement a été validé par le client. Le prix de la prestation reste dû.

24.4 - Kiwik assure la maintenance sur les périmètres d'intervention dont Kiwik a la responsabilité (personnalisation du thème réalisée par Kiwik, développements spécifiques réalisés par Kiwik, modules réalisés par Kiwik). Kiwik se dégage de toute responsabilité en cas de défaillance/dysfonctionnement lié : - à un "module", extension ou logiciel tiers qui n'a pas été édité par ses soins, - à la solution native du déployée, - à l'hébergement, à la plate-forme technique, ou à un changement de paramétrage/configuration serveur/machine (infogérance) - à l'intervention d'un tiers dans le paramétrage coté back-office (partie administration de la solution déployée) - à l'intervention d'un tiers sur les fichiers ou codes applicatifs liés au projet web - à l'intervention d'une API ou services externes (modification des spécificités techniques, arrêt/fermeture de l'API ou du service, modifications ou bugs lié aux connecteurs (module, passerelle, paiement sécurisé...)).

24.5 - Lors d'une montée de version Prestashop, Kiwik ne peut être tenu responsable en cas de "portage" des modules (un module qui était compatible sur l'ancienne version n'est plus compatible par exemple) ou de toutes "régressions fonctionnelles" si la règle de gestion ne figure pas dans la proposition commerciale.

24.6 - Kiwik ne peut être tenu responsable de la perte de données suite à l'intervention d'un tiers.

24.7 - Kiwik ne peut être tenu responsable des dommages et perte de données consécutifs à une migration de données : - si la source de données n'est pas exploitable, - si la source de données contient des erreurs, - si le client n'a pas tenu informé Kiwik de l'existence des données et que c'est mentionné nulle-part dans la proposition commerciale, - si le système supportant le type de données souhaité n'est pas "structurellement" compatibles avec le système cible. Dans la mesure du possible, Kiwik s'efforcera de prévenir le client le cas échéant.

24.8 - Kiwik ne peut être tenu responsable du contenu ou de la gestion du site créé. Ces derniers restent attachés à la responsabilité du client. De même, Kiwik se réserve le droit de refuser tout texte, illustration ou tout autre contenu, contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou en infraction avec la Loi.

24.9 - Kiwik ne saurait être tenu responsable, pour quelques raisons que ce soit : de la perte, du vol ou de la diffusion des codes d'accès client sauf erreur manifeste de Kiwik.

24.10 - Ont pour effet de suspendre nos obligations contractuelles les cas fortuits ou de force majeurs telles que : le vol ou la destruction de l'outil de production, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de notre entreprise ou celle d'un de nos fournisseurs, sous-traitants ou partenaires, ainsi que l'interruption de la fourniture d'Internet ou d'énergie.

## **ARTICLE 25 – SOUS-TRAITANCE**

Kiwik peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services. Le sous-traitant sera présenté au client avant le début de l'exécution de la mission. Le client pourra accepter comme modalité de paiement du sous-traitant la délégation imparfaite.

## **ARTICLE 26 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

22.1 – Le client pourra exercer son droit individuel d'accès et de rectification auprès de Kiwik, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre du bon de commande ou

de la convention pour la formation.

26.2 – Le client fait son affaire de toute déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) relative à l'utilisation de son site Internet sauf disposition conventionnelle contraire.

## **ARTICLE 27 - LITIGES**

Pour toute contestation, le tribunal de Commerce d'Orléans sera le seul compétent, le texte en langue française du présent règlement faisant foi.

## **ARTICLE 28 – DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD**

*En application des éléments suivants :*

*Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004 – Règlement général sur la protection des données n°2016-679 du 24 avril 2016.*

### Données personnelles liées à la réalisation de missions :

Le Client fait son affaire le cas échéant de toutes obligations en matière de loi « informatique et libertés » et du respect du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles à compter de son entrée en vigueur.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles, Kiwik interviendra en qualité de sous-traitant ultérieur (de rang 2) au sens de cette réglementation, il s'engage alors à répondre aux instructions du Client dans l'éventualité où ce dernier lui confierait des données personnelles.

Le Client est informé qu'il reste responsable de ces données personnelles.

### Données personnelles liées à l'administration du Contrat et de la relation commerciale

Le Client est informé que certaines données personnelles collectées dans le cadre du présent contrat sont destinées à Kiwik aux fins de la gestion de la prestation, de référencement et de gestion de ses clients et notamment :

- La réalisation de toute opération administrative liée aux contrats, commandes, aux factures, aux règlements et à la comptabilité ;
- L'édition des demandes de paiement ;
- L'établissement de statistiques d'activité, financières et de chiffres d'affaires ;
- Les relations commerciales ;
- L'entretien de la documentation sur les clients ;
- La mise à disposition d'outils de communication permettant la dématérialisation des relations ;
- La correspondance dans le cadre de la prestation (notamment par e-mail) ;
- La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Il revient au Client de sensibiliser ses collaborateurs sur ces aspects et le cas échéant de recueillir leur consentement.

Ces données sont susceptibles d'être fournies à ses sous-traitants techniques.

Elles sont conservées pour la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur.

Conformément aux dispositions légales, chaque personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Elle peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de Kiwik, aux coordonnées suivantes : Kiwik – à l'attention du Délégué à la Protection des Données – 5 rue Claude Lewy – 45100 ORLEANS.

A l'issue de la prestation et dans l'hypothèse où les relations commerciales avec le Client prendraient fin, Kiwik s'engage à détruire l'ensemble des informations personnelles détenues relative à l'administration du Contrat et de la relation commerciale.

