

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

L'agence KAÏO est une agence web de communication interactive. Celle-ci propose la réalisation de sites internet, de solutions d'hébergement, ainsi que la réalisation de logiciels. En conséquence, la passation de toute commande par le Client emporte l'adhésion pleine et entière de ce dernier aux présentes conditions générales annexées au bon de commande, sauf conditions particulières consenties par l'agence KAÏO au Client et figurant comme telles sur le bon de commande, ou contrat.

## Article 1 - Dispositions générales

### 1.1 Acceptation des conditions générales

Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de prestations de service et les avoir acceptées sans réserves avant de passer commande en retournant le devis ou l'offre faite par l'agence KAIO.

### 1.2 Domaine d'application

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture de prestations de services proposées par l'agence KAIO à ses Clients.

### 1.3 Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'agence KAÏO assume l'exécution des prestations confiées par le Client et telles que mentionnées sur le bon de commande ; devis ou contrat. Les prestations de services offertes par l'agence KAIO sont des prestations de service consistant en un travail intellectuel de réalisation d'étude, de conseil, de gestion de communication, de réalisation de site web, ou d'hébergement.

### 1.4 Dispositions contractuelles

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

### 1.5 Modification

L'agence KAIO 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 condition que le Client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dans un certain délai.

## Article 2 - Description des services

2.1 Les prestations de l'agence KAIO donnent lieu à l'établissement d'un devis descriptif des travaux à exécuter précisant leur nature. Ce devis peut porter sur des offres de conseils en communication web, réalisation de site web, aide technique de référencement internet, ou toute autre prestation que propose l'agence KAIO.

2.2 Dans ces documents (devis, note, cahier des charges, contrat) sont précisées les modalités d'exécution, le calendrier, les procédures de contrôle des travaux, et de livraison, particuliers à chaque offre.

## Article 3 - Prix et conditions de paiement

3.1 Les prestations de services consistant en l'exécution d'un travail matériel ou intellectuel donnent lieu à l'établissement d'un devis estimatif de prix définitif fixé à partir d'un décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et de chaque produit nécessaire à sa réalisation et le cas échéant, du taux horaire de la main d'œuvre. Les prix des services sont entendus toutes taxes comprises.

3.2 Le prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les prix des services à tout moment, notamment en cas d'augmentation des coûts, étant entendu que, en cas d'augmentation des prix postérieure à la commande, seul le prix fixé le jour de cette commande sera applicable au Client pour la durée du contrat. Les nouveaux prix deviennent applicables lors du renouvellement du contrat après que l'agence KAIO ait informé le Client des nouveaux tarifs.

3.3 Tous nos tarifs s'entendent en euro et Hors Taxe. La facturation s'effectue en fonction des demandes individuelles. Ne sont pas compris dans le prix tel que fixé sur le devis tous frais extraordinaires engagés par l'agence KAÏO et nécessaires à la bonne réalisation du projet (déplacements dans un rayon

excédant les 50 Kms au départ de Roubaix – 59100, achats de logiciels spécifiques...) ainsi que le coût de toute prestation supplémentaire et/ou imprévue demandée par le Client. Ces frais seront facturés au Client, en sus, sur présentation des justificatifs.

Les factures sont payables net d'impôts, sans escompte et/ou suivant les modalités prévues sur le bon de commande ou le devis. A compter du trente et unième jour de la facture en souffrance, la somme ainsi due portera un intérêt de retard égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, l'intérêt étant dû à compter de ce terme contractuel et par le seul fait de l'arrivée de ce terme, exigible de plein droit.

3.4 Conformément à l'article 1139 du Code Civil, la simple échéance vaudra mise en demeure, sauf disposition contraire.

## Article 4 - Obligations

### 4.1 Obligations de l'agence KAIO

4.1.1 Exécuter les prestations commandées conformément au devis, cahier des charges, bon de commande ou contrat, en mettant en œuvre, au bon moment, les moyens humains et techniques adéquats et nécessaires, à cela s'ajoute les obligations complémentaires variables selon la nature du service ;

4.1.2 Fournir le service demandé à la date limite portée sur le bon de commande, le devis, le cahier des charges, ou le contrat ;

4.1.3 Garantir la conformité aux dispositions contractuelles des services pendant un délai de un mois à compter de la livraison du service sur lequel ont porté les travaux.

4.1.2 Formuler toutes remarques, commentaires et/ou suggestions permettant d'améliorer l'efficacité de sa mission ;

4.1.3 Faire preuve d'esprit critique quant aux remarques formulées par le Client, et prendre les mesures correctives qui s'imposent ;

4.1.4 Se conformer à la réglementation, aux usages et aux règles applicables à son domaine d'activité et à celui du Client ;

4.1.5 S'interdit de divulguer les informations relatives à son Client ou à ses biens auxquelles il a pu avoir accès pendant l'exécution de son service, sauf dans le cas d'un accord avec le Client.

### 4.2 Obligation du Client

4.2.1 Constituer un comité ou nommer une personne responsable chargée de valider chacune des réalisations de l'agence KAÏO, cette validation devra s'effectuer dans un délai raisonnable.

4.2.2 Fournir tous documents écrits et informations nécessaires permettant à l'agence KAÏO une parfaite appréhension du marché, de la situation du Client face à ce marché, de la problématique de communication et de l'ensemble des contraintes liées à l'exécution des prestations,

4.2.3 Lever toutes ambiguïtés ou imprécisions dès qu'il en aura connaissance en apportant à l'agence KAÏO toutes informations et en la mettant en contact avec les personnes compétentes sur l'objet de la prestation ou concernées par celle-ci.

## Article 5 - Responsabilités

### 5.1 Responsabilité de l'agence KAIO

5.1.1 L'agence KAIO est soumise à une obligation de moyen ;

5.1.2 L'agence KAIO ne saurait être tenue pour responsable des éventuelles modifications et/ou correction apportées, par le Client, ou par tout tiers désigné par lui, au projet remis

5.1.3 Toute demande de correction d'auteur émise auprès de l'agence KAÏO par une ou plusieurs personnes en charge du projet chez le Client engage l'entière responsabilité du Client. L'agence KAÏO ne saurait être tenue pour responsable des conséquences relatives au manque de concertation des dites personnes.

5.1.4 L'agence KAIO n'est pas responsable pour tout retard, inexécution ou dommages dus à des cas de force majeure ou des cas fortuits.

5.1.5 Tout retard dû au fait du Client, notamment suite à un manque de collaboration, transmission tardive de documents, remise de documents incomplets ou erronés, retard à l'approbation de documents fera bénéficier au CONCEPTEUR d'un report de délai de livraison au moins égal à la durée de ce retard.

5.1.6 Tout retard qui résulterait directement ou indirectement du fait d'un tiers, ou d'un événement échappant au contrôle de l'agence KAIO ne saurait entraîner sa responsabilité.

5.1.7 Tous les documents et/ou maquettes remis par l'agence KAÏO auront fait l'objet d'une vérification préalable par ses soins. En cas d'erreur ou d'omission, la responsabilité de l'agence KAÏO se limite au remplacement desdits documents.

5.1.8 L'agence KAÏO ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu des réalisations pour ses Clients (texte, image, son, vidéo).

5.1.9 L'agence KAIO n'est pas responsable de préjudices tel que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, ou perte d'image de marque.

5.1.10 En dehors de ces causes d'exonération, la responsabilité de droit commun encourue dépend de la qualification des obligations en obligation de moyens. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêt auquel l'agence KAIO pourrait être condamné est limité au montant annuel du présent contrat.

5.1.11 L'agence KAÏO a, en outre, souscrit une assurance garantissant sa responsabilité professionnelle et contractuelle.

## 5.2 Responsabilité du Client

5.2.1 Le Client est pleinement responsable des éléments apportés ou confiés à l'agence KAIO par ses soins. Ainsi, il devra respecter l'ensemble des procédures en vigueur quant à la protection des données personnelles, de la propriété intellectuelle, ou de tout autre droit attaché à son activité.

5.2.2 Le Client déclare être titulaire de tous les droits et autorisations permettant l'utilisation des éléments confiés à l'agence KAIO.

5.2.3 Le Client garanti à ce titre l'agence KAIO contre toute revendication de tiers sur ces éléments.

5.2.4 A défaut de prise de livraison par le Client dans le délai fixé, l'agence KAIO peut demander en juste au choix, l'exécution forcée ou des frais de dépôts ou des dommages et intérêt pour le préjudice subi.

5.2.5 Dans le cadre des prestations de l'agence KAIO, le Client sera responsable de la bonne utilisation des services mis à sa disposition. L'agence KAIO ne pourra être tenu responsable de dommages liés à la mauvaise utilisation de ses services par le Client.

5.2.6 Le Client s'engage à effectuer toute les sauvegardes de données nécessaires.

5.2.6 A défaut de paiement à l'échéance, le Client est mis en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception d'exécuter le paiement dans un délai de 8 jours à compter de la date de réception de la lettre de mise en demeure.

5.2.7 A défaut de règlement sous 8 jours après la mise en demeure, l'agence KAIO se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours ou de prononcer la résolution de plein droit du contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte éventuel versé à la commande.

5.2.8 Chacune des parties assure sa responsabilité civile suivant les règles de droit commun.

## Article 6 - Moyens mis en œuvre & garanties

6.1 L'agence KAÏO reste seul juge des différents moyens qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser les prestations commandées par le Client. L'agence KAÏO garantit qu'elle exécutera lesdites prestations dans le strict respect des dispositions contractuelles signées avec le Client, des règles de l'art ainsi qu'avec toute la compétence et le professionnalisme requis.

6.2 L'agence KAÏO fait son affaire personnelle de l'obtention des licences d'utilisation des logiciels nécessaires à l'exécution des prestations commandées par le Client et régularisera si besoin est, les cessions de droits imposés par le code de la propriété intellectuelle et autorisations diverses nécessaires.

6.3 L'agence KAÏO garantit que les créations réalisées ne contiennent aucun emprunt non autorisé à une autre œuvre, susceptible d'engager la responsabilité du Client et aucun élément de nature à violer les lois et règlements en vigueur.

6.4 Tous les documents techniques remis par le Client demeurent la propriété exclusive de ce dernier, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle, et doivent lui être restitués à sa demande. L'agence KAÏO s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du Client et s'engage à ne les divulguer, sous quelque forme que ce soit, à aucun tiers.

6.5 L'agence KAIO peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des prestations de services matériels ou intellectuels.

## **Article 7 - Calendrier & Réalisation**

7.1 La remise des documents se fera conformément au planning défini au bon de commande et/ou contrat et/ou dans le cahier des charges défini par le Client en accord avec l'agence KAIO.

7.2 Chaque document soumis par l'agence KAIO au Client fera l'objet d'une validation par un membre du comité ou par la personne responsable en charge de la validation dans une des conditions suivantes :

- Par courrier postal avec signature de la personne responsable.
- Par accord écrit, signé et remis en main propre par la personne responsable.
- Par courrier email, à partir d'une adresse email définie, de la part de la personne responsable.

## **Article 8 - Validation finale avant réalisation**

8.1 Lorsque la définition de l'architecture du site internet, logiciel, ou tout autre service proposé sera effectuée, l'agence KAIO soumet au Client une maquette tenant compte du cahier des charges ou bon de commande dans un délai décidé conjointement entre le Client et l'agence KAIO.

8.2 La validation de la maquette devra s'effectuer dans un délai raisonnable, après sa réception, par le Client.

8.3 Cette validation entrainera la réalisation du site internet, logiciel ou tout autre service proposé par l'agence KAIO dans les délais stipulés dans le devis, cahier des charges ou contrat.

8.4 Cette réalisation sera réputée achevée lorsque la version définitive sera établie et livrée par l'agence KAIO en conformité avec le cahier des charges.

8.5 Lorsque le Client émet des réserves, l'agence KAIO dispose d'un délai de X Jours/semaines pour prendre en compte ces réserves. Celles-ci pourront faire l'objet d'une nouvelle facturation.

8.6 Le Client sera alors redevable du prix restant à payer concernant la réalisation.

## **Article 9 - Nouvelle demande substantielle**

9.1 Si des nouvelles demandes substantielles devaient entraîner des modifications significatives au contenu du cahier des charges et au calendrier préalablement validés par le Client et de ce fait, aboutir à un remaniement profond du projet de départ, l'agence KAIO se réserve le droit de facturer toute prestation engagée à ce stade et de réviser sa proposition commerciale.

9.2 La réalisation d'une nouvelle demande substantielle devra obtenir au préalable avant sa réalisation, la validation de l'agence KAIO et la confirmation de l'acceptation du nouveau prix par le Client.

## **Article 10 - Réception des prestations**

10.1 Dans le cas où le Client refuserait d'agréer la maquette de l'agence KAIO, il devrait le notifier à cette dernière dans les trois jours ouvrables de la réception de ladite maquette.

10.2 En cas de refus d'agrément de la maquette par le Client, ce dernier devra fournir, par écrit, des explications motivées en se référant aux spécifications du cahier des charges annexé au présent contrat. L'agence KAIO disposera alors d'un délai raisonnable pour accepter la demande du Client ou formuler une nouvelle proposition avec un délai et un prix. Passé ce délai, l'agence KAIO est réputée avoir accepté la demande du Client.

10.3 Faute d'accord entre les parties dans le mois suivant la réception par le Client de la maquette de l'agence KAIO, les parties devront décider de la poursuite ou non de l'exécution du présent contrat et des modalités de règlement de la société KAIO.

## **Article 11 - Propriété**

11.1 L'agence KAIO détient sur les œuvres réalisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat, tous les droits patrimoniaux et moraux de l'auteur.

11.2 Ce droit s'applique également à tous documents ou visuels réalisés à des fins de présentation au Client.

11.3 La cession des droits patrimoniaux de droit d'auteur ne pourra être faite que dans les conditions particulières d'un contrat avec le Client.

11.4 Ainsi, les logiciels, visuels, et d'une manière générale, chaque création réalisée dans le cadre de la prestation restent la propriété exclusive de l'agence KAIO. Ils pourront faire l'objet d'un contrat séparé.

11.5 Il est entendu que les œuvres ne pourront être cédés qu'au moment du paiement complet de la prestation de la part du Client, sauf disposition contractuelle contraire.

11.6 Dans le cas où elle exploiterait des technologies tiers, l'agence KAIO déclare détenir tous les droits et autorisations nécessaires pour l'exploitation.

11.7 Le Client ne peut, à ce titre, communiquer à un tiers, même gratuitement, tout ou partie de l'œuvre ci-dessus décrite, ni la publier ni la reproduire sans l'accord préalable écrit de l'agence KAIO.

11.8 L'agence KAIO est autorisée à faire mention de la réalisation de ladite œuvre, sauf interdiction expresse du Client, dans sa publicité. L'agence KAIO peut mentionner le nom du Client dans ses références commerciales et apposer sa signature sur ladite œuvre sauf avis contraire du Client.

11.9 Le Client devra faire mention de l'auteur lors de la publication des réalisations sur internet, et notamment sur les sites internet, et logiciels réalisés pour son compte.

## **Article 12 - Sécurité**

12.1 A l'exception des questions liées à la sécurité physique des centres d'hébergement, le Client reconnaît et accepte que la sécurité du serveur et des prestations relève de la responsabilité de l'agence KAIO. Celle-ci se réserve le droit de faire appel à un prestataire.

12.2 Afin de prévenir de toute utilisation abusive du Serveur par un tiers, il sera utilisé des services pare-feu (firewall) ainsi que des services Logiciel Anti spam.

12.3 Dans le cadre d'un hébergement, le Client est responsable du contenu du Site Web et de l'ensemble des données communiquées. Il est de même responsable de la remise des éléments prévus et du respect du format indiqué.

12.3 Le Client accepte d'avertir l'agence KAIO immédiatement et par écrit de toute faille de sécurité ou toute utilisation abusive du serveur, de quelle que nature que ce soit. Le Client sera responsable de toute utilisation abusive ou faille de sécurité qui n'aurait pas été ainsi notifiée à l'agence KAIO. Le Client accepte qu'en présence d'une faille dans la sécurité de son serveur ou d'une utilisation abusive de celui-ci, l'agence KAIO puisse suspendre l'accès au serveur jusqu'au terme des investigations et complète résolution du problème ainsi identifié. Le Client accepte également que l'agence KAIO puisse coopérer dans toute investigation administrative ou judiciaire afférente à tout ou partie de ses services, y compris tout serveur utilisé par le Client.

## **Article 13 - Confidentialité**

13.1 L'agence KAIO et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient (économiques, techniques...) auxquels ils auront pu avoir accès au cours de l'exécution du présent contrat, sauf dispositions, ou accords contraires.

13.2 Cette confidentialité comprend l'ensemble des réalisations de l'agence KAIO dont la divulgation n'aura pas été expressément autorisée.

## **Article 14 - Cession**

L'agence KAIO pourra librement recourir aux prestataires et/aux sous-traitants de son choix pour la réalisation de tout ou partie des prestations, sans avoir à en informer le Client, ni à obtenir son accord sur l'identité de ces tiers.

## **Article 15 - Résiliation**

15.1 En cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations et quinze jours après la mise en demeure d'avoir à exécuter cette obligation, le prestataire peut demander la résolution du contrat sans préjudice de dommages et intérêts.

15.2 Tout contrat pourra également être résilié, par l'une ou l'autre des parties, dans le cas où, suite à un refus de réception des travaux par le Client :

- les parties ne parviendraient pas, dans un délai de 30 jours de ladite réception, à un accord sur les modifications à apporter,

- l'agence KAIO devrait, pour satisfaire aux modifications imposées par le Client, mettre en œuvre des moyens hors de proportion avec le montant du présent contrat.

Si cette résiliation intervient du fait du Client, l'agence KAIO se réserve le droit de demander le remboursement de toutes les sommes engagées dans le cadre du projet du Client

15.3 Pour l'hébergement, l'engagement minimum est de 12 mois, le contrat est conclu pour une période d'un an et renouvelable par tacite reconduction. Toute résiliation doit se faire par Lettre Recommandée avec Avis de réception 3 mois minimum avant la fin du contrat.

## **Article 16 - Litiges**

A défaut de règlement amiable, tout litige entre les parties, lié à l'interprétation et/ou à l'exécution de tout contrat et/ou des présentes relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille.

## **Article 17 - Fin de contrat**

17.1 Dans le cadre d'une prestation d'hébergement, a la fin du contrat, pour quelle que cause qu'elle survienne, l'agence KAIO procédera au transfert de l'hébergement du site web du client de son serveur vers le serveur qui lui sera indiqué, ou apportera son assistance à tout prestataire qui serait désigné par le Client pour opérer ce transfert, de manière à éviter toute interruption de service. Cette opération fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

17.2 L'agence KAIO s'engage à détruire les documents et bases de données fournies par le Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat, ainsi que toutes les sauvegardes du site web qu'il aura effectuées.

## **Article 18 - Non-sollicitation de personnel**

18.1 Le Client s'engage à ne pas embaucher, tenter d'embaucher ou faire travailler directement ou indirectement un salarié de l'agence KAIO durant l'exécution du présent contrat et 6 mois après.

18.2 En cas de non-respect de cette clause, le Client devra verser une somme égale à 6 mois de salaire de ce salarié, ainsi que le coût de la formation d'un remplaçant.

18.3 De plus, le Client ne pourra inviter toute personne qui aurait été un employé, agent ou consultant de l'autre partie à n'importe quel moment au cours de l'exécution du contrat à mettre fin à ses relations avec ladite partie ou avec toute société qui est liée, ou encore à présenter ladite personne à un employeur potentiel.

## **Article 19 - Dispositions diverses**

19.1 Aucun document ne peut engendrer d'obligation nouvelle s'il ne fait pas l'objet d'un avenant écrit, signé par les parties. 19.2 Les titres, et sous-titres des présentes conditions générales et ses avenants éventuels sont inclus à titre de pure commodité.

Ces titres et sous titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit au contrat. En cas de contradiction entre l'un quelconque des titres d'articles et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

19.3 Si une clause des présentes conditions générales est déclarée nulle, elle sera réputée non écrite, sans entrainer la nullité de l'ensemble contractuel par lequel les parties resteront engagées l'une envers l'autre. En cas de besoin, les parties s'engagent à négocier de bonne foi les dispositions nécessaires au remplacement des clauses qui auront pu faire l'objet d'une annulation ou d'une invalidation pour quelque raison que ce soit.

Lu et approuvé par le Client qui reconnaît, en outre, avoir pris connaissance et accepter les conditions particulières et générales imprimées sur les deux pages du présent document.

**KAIO SARL au capital de 16 000 €**  
**Siret 498 140 821 00014 R.C.S Roubaix - Tourcoing**  
**22 Place de la Liberté – 59100 Roubaix**

**Version en date du 31/01/2012**