

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES NUMERIQUES

Création de sites internet - applications web - automatisations - maintenance - hébergement -
référencement - audit - conseil - contenus et services numériques

Version	18 septembre 2026 - CGV-KGS-2026.09.18-V4.3
Prestataire	Kevin Guillemont, entrepreneur individuel - KG Solution
SIREN / SIRET	828 015 677 / 828 015 677 00028
Adresse	34 ter avenue Victor-Hugo, 79100 Thouars, France
Contact	contact@kgsolution.fr - 06 35 93 78 93
Site	https://kgsolution.fr

VERSION TOUS CLIENTS

Ces CGV sont conçues pour les clients professionnels, les personnes morales non-professionnelles (notamment certaines associations) et les consommateurs. Les dispositions impératives propres à chaque catégorie de client prévalent lorsqu'elles sont applicables.

Version consolidée applicable aux contrats conclus à compter du 18 septembre 2026.

Sommaire

Corps contractuel

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Objet et champ d'application
- Article 3 - Informations précontractuelles et transparence
- Article 4 - Formation du contrat et preuve
- Article 5 - Périmètre, cahier des charges et prestations supplémentaires
- Article 6 - Droit de rétractation des consommateurs et cas assimilés
- Article 7 - Prix, taxes et frais de tiers
- Article 8 - Modalités de paiement, acomptes et paiement fractionné
- Article 9 - Retard de paiement - Clients professionnels
- Article 10 - Délais, coopération du Client et dépendances
- Article 11 - Recette, vérification et corrections
- Article 12 - Hébergement - infrastructure et accès
- Article 13 - Sécurité, mises à jour, modifications et maintenance corrective
- Article 14 - Sauvegardes et restauration
- Article 15 - Support et délais de prise en charge
- Article 16 - Noms de domaine
- Article 17 - Services récurrents, hébergement et absence d'engagement
- Article 18 - Réversibilité, départ du Client et export gratuit
- Article 19 - Propriété intellectuelle - cession des développements spécifiques
- Article 20 - Composants tiers, licences, thèmes, extensions et modules propriétaires KG Solution
- Article 21 - Contenus du Client, légalité et obligations réglementaires
- Article 22 - Référencement, audience, publicité et résultats commerciaux
- Article 22 bis - Intelligence artificielle et automatisations
- Article 23 - Google Analytics, cookies et mesure d'audience
- Article 24 - Données personnelles - rôles des parties
- Article 25 - Données de paiement et prestataires de paiement
- Article 26 - Confidentialité
- Article 27 - Garantie légale de conformité - consommateurs et non-professionnels
- Article 28 - Disponibilité des services et prestataires tiers
- Article 29 - Responsabilité
- Article 30 - Force majeure
- Article 31 - Suspension et résiliation pour manquement
- Article 32 - Médiation de la consommation et règlement amiable
- Article 33 - Droit applicable et juridictions compétentes
- Article 34 - Modification des CGV et services récurrents
- Article 35 - Dispositions finales

Annexes

- Annexe 1 - Formulaire type de rétractation
- Annexe 2 - Demande expresse de démarrage avant la fin du délai de rétractation
- Annexe 3 - Fiche hébergement, accès, compatibilité et réversibilité
- Annexe 4 - Accord de sous-traitance de données personnelles (article 28 RGPD)
- Annexe 5 - Textes relatifs à la reconduction et à la résiliation
- Annexe 6 - Garantie légale de conformité des contenus et services numériques
- Annexe 7 - Médiateur de la consommation
- Annexe 8 - Références juridiques principales de rédaction
- Annexe 9 - Fiche d'identification des éléments cédés
- Annexe 10 - Fiche composants, licences et portabilité

Préambule et règle de lecture

Les présentes conditions générales de vente et de services numériques (les « CGV ») encadrent les relations contractuelles entre KG Solution et ses clients pour les prestations décrites ci-après. Le devis, la proposition commerciale, le bon de commande, le contrat particulier ou la facture accepté précise le périmètre, les livrables, le prix, le calendrier et, le cas échéant, les options particulières.

Lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel, les dispositions impératives du Code de la consommation qui lui sont applicables prévalent sur toute stipulation contraire. Lorsqu'une clause est expressément réservée aux Clients professionnels, elle ne s'applique pas au consommateur ni au non-professionnel.

Important - statut du Client

Un consommateur est une personne physique agissant à des fins non professionnelles. Un non-professionnel est une personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles. Une association peut donc, selon l'objet concret du contrat, relever de la catégorie « non-professionnel » sans être pour autant un « consommateur ».

Article 1 - Définitions

« KG Solution » ou « Prestataire » : Kevin Guillemont, entrepreneur individuel exploitant sous le nom commercial KG Solution.

« Client » : toute personne physique ou morale qui commande une prestation à KG Solution.

« Client professionnel » : toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

« Client non-professionnel » : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

« Consommateur » : toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« Livrables » : éléments créés ou configurés spécifiquement dans le cadre de la commande, notamment site internet, thème, application, automatisation, configuration, contenu, documentation ou fichier.

« Services récurrents » : notamment hébergement, maintenance, supervision, sauvegardes, assistance et prestations facturées périodiquement.

« Composants tiers » : logiciels, bibliothèques, thèmes, extensions, API, polices, banques d'images, services cloud et autres éléments appartenant à des tiers ou soumis à une licence distincte.

« Fiche technique du projet » : document joint au devis, à la proposition commerciale ou remis avant la mise en production lorsqu'il est nécessaire de préciser la technologie utilisée, l'hébergement, les accès, les dépendances, la compatibilité, les licences, les composants propriétaires et les conditions de réversibilité.

« Service numérique » : service permettant au Client ou à ses utilisateurs de créer, traiter, stocker, consulter ou partager des données sous forme numérique, ou tout autre service numérique au sens des textes applicables lorsqu'il relève de cette qualification.

Article 2 - Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations de conception, développement, intégration, refonte, audit, conseil, automatisation, intelligence artificielle, hébergement, maintenance, référencement naturel, création de contenus, assistance technique et fourniture de contenus ou services numériques.

Elles s'appliquent sauf conditions particulières contraires acceptées par écrit.

Les conditions particulières ou le contrat signé prévalent sur le devis ou la proposition commerciale, lesquels prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Toute condition d'achat ou document unilatéral du Client ne devient contractuel qu'après acceptation écrite expresse de KG Solution.

Article 3 - Informations précontractuelles et transparence

Avant la conclusion du contrat, KG Solution communique les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix ou son mode de calcul, les délais ou dates prévisionnels d'exécution, les modalités de paiement, la durée des services récurrents, leurs modalités de résiliation et les restrictions techniques connues qui sont déterminantes pour la commande.

Pour les consommateurs, les informations précontractuelles exigées par les articles L. 111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation sont communiquées de manière lisible et compréhensible avant la commande, notamment au moyen du devis, de la proposition commerciale, des présentes CGV et, le cas échéant, des informations affichées sur la page de commande.

Le Client est invité à vérifier que le devis décrit correctement son besoin avant acceptation.

Toute caractéristique présentée comme déterminante doit être mentionnée dans le devis ou confirmée par écrit.

Le devis, la proposition commerciale ou le bon de commande identifie, d'après les informations fournies, la qualité dans laquelle le Client contracte : professionnel, personne morale non-professionnelle (notamment une association n'agissant pas à des fins professionnelles) ou consommateur.

En cas d'erreur ou de changement de situation, le Client en informe KG Solution avant la commande.

La qualification juridique réelle résultant des faits et des textes impératifs prévaut sur toute case ou mention erronée.

Lorsqu'un contenu ou un service numérique est fourni à un consommateur ou à un non-professionnel, KG Solution communique, dans la mesure pertinente pour la prestation, les fonctionnalités, la compatibilité, l'interopérabilité, les prérequis techniques et les restrictions d'installation ou d'usage dont elle a ou devrait raisonnablement avoir connaissance. Ces informations peuvent figurer dans le devis, la proposition commerciale ou la fiche technique du projet.

Lorsqu'une fonctionnalité essentielle dépend d'un composant tiers, d'une licence payante, d'un service externe ou d'un composant propriétaire KG Solution, cette dépendance et ses conséquences raisonnablement prévisibles sur le coût, la maintenance ou la portabilité sont identifiées avant la commande lorsqu'elles sont connues et déterminantes.

Lorsque KG Solution recueille le numéro de téléphone d'un consommateur à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne de manière claire et compréhensible qu'il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable. Cette interdiction ne s'applique pas lorsque la sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et a un rapport avec l'objet de ce contrat, dans les conditions prévues par l'article L. 223-1 du Code de la consommation. Lorsqu'un consentement est requis, il est recueilli séparément par un acte positif clair et peut être retiré.

Article 4 - Formation du contrat et preuve

Sauf durée différente indiquée, un devis est valable trente jours à compter de son émission.

Le contrat est formé dès la première des actions suivantes : signature manuscrite ou électronique, acceptation électronique, confirmation écrite non équivoque, paiement demandé pour valider la commande, ou commencement d'exécution expressément demandé par le Client lorsque ce commencement vaut acceptation selon les documents contractuels.

Les échanges électroniques, journaux techniques, validations en ligne, preuves de paiement, accusés de réception, historiques de versions et signatures électroniques peuvent être utilisés pour établir l'existence et le contenu des échanges, conformément aux règles de preuve applicables.

L'acceptation des CGV ne prive jamais le consommateur des droits impératifs qui lui sont reconnus par la loi.

Pour une commande conclue en ligne avec un consommateur, la fonction de validation finale doit faire apparaître de manière claire et lisible la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue dépourvue d'ambiguïté.

Avant la validation, les caractéristiques essentielles, le prix, la durée et, le cas échéant, la durée minimale des obligations sont rappelés au consommateur.

Après la conclusion d'un contrat à distance avec un consommateur, KG Solution fournit sur un support durable, dans le délai légal et au plus tard avant le début de l'exécution lorsque la loi l'exige, la confirmation du contrat, les informations précontractuelles requises, les présentes CGV et le formulaire type de rétractation.

Lorsqu'un accord exprès relatif au commencement immédiat ou à la perte du droit de rétractation est requis, sa confirmation est également fournie sur support durable.

Lorsque KG Solution conclut par voie électronique avec un consommateur un contrat d'un montant égal ou supérieur au seuil réglementaire de 120 euros, l'écrit constatant le contrat est conservé et son accès est garanti au Client pendant la durée légale.

À la date des présentes CGV, cette durée est de dix ans dans les conditions prévues par les articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation.

Le Client peut demander une copie ou un accès à l'écrit conservé en contactant KG Solution.

Article 5 - Périmètre, cahier des charges et prestations supplémentaires

Seuls les travaux et livrables expressément décrits dans le devis, la proposition commerciale ou le cahier des charges accepté sont inclus dans le prix convenu.

Sauf mention expresse, ne sont notamment pas inclus : rédaction éditoriale étendue, traduction, achat de médias ou licences, saisie massive de données, migration imprévue, conformité réglementaire métier spécialisée, développements non prévus, campagnes publicitaires, prestations juridiques, comptables ou fiscales.

Toute demande nouvelle ou modification du besoin après validation peut entraîner une révision du prix, du calendrier ou des spécifications.

KG Solution informe le Client de son incidence avant exécution lorsque cette incidence est significative.

Lorsque la demande supplémentaire entraîne un prix additionnel, une modification substantielle des livrables ou un décalage significatif du calendrier, son exécution est subordonnée à une acceptation écrite du Client, notamment par devis complémentaire, avenant, validation électronique ou échange écrit non équivoque.

Article 6 - Droit de rétractation des consommateurs et cas assimilés

Le consommateur qui conclut un contrat à distance ou hors établissement dispose en principe d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le formulaire type figurant en annexe 1 peut être utilisé, sans que son utilisation soit obligatoire.

Toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter peut être adressée à contact@kgsolution.fr ou à l'adresse professionnelle de KG Solution.

Lorsque le consommateur demande expressément que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, il reste libre de se rétracter tant que la prestation n'est pas pleinement exécutée, mais il peut être tenu de payer un montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à sa rétractation, dans les conditions de l'article L. 221-25.

La perte du droit de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze jours n'intervient que dans les cas et conditions prévus par la loi, notamment lorsque le service a été pleinement exécuté après accord exprès préalable du consommateur et reconnaissance de la perte du droit une fois la prestation entièrement exécutée, ou pour certains contenus numériques sans support matériel après les consentements et confirmations requis.

Lorsque l'article L. 221-3 du Code de la consommation est applicable à un contrat conclu hors établissement entre deux professionnels - notamment si le professionnel sollicité emploie au plus cinq salariés et que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale - les protections visées par ce texte sont appliquées.

Commande consommateur démarrant immédiatement

KG Solution doit recueillir une demande expresse de démarrage avant la fin du délai de rétractation.

Un modèle de demande figure en annexe 2.

Pour un contenu numérique fourni immédiatement, une reconnaissance spécifique de la perte du droit de rétractation peut être nécessaire.

Article 7 - Prix, taxes et frais de tiers

Les prix sont indiqués en euros.

Pour les Clients consommateurs, les prix communiqués avant la commande sont exprimés toutes taxes comprises (TTC), sauf disposition légale particulière.

Pour les Clients professionnels et nonprofessionnels, le devis ou la proposition commerciale précise si les prix sont exprimés hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC), ainsi que le régime de TVA applicable.

Lorsque le prix ne peut raisonnablement être déterminé à l'avance, KG Solution communique avant la commande le mode de calcul du prix ou établit un devis permettant au Client d'en connaître le montant ou les critères de détermination.

Le prix d'une prestation est notamment déterminé en fonction du périmètre demandé, des fonctionnalités, de la complexité technique, du temps de travail estimé, du volume de contenus ou de données à intégrer, des délais particuliers et des coûts de tiers nécessaires.

Les prestations ou frais non expressément inclus dans le devis ne sont pas compris dans le prix convenu.

Les frais de déplacement, achats de licences, noms de domaine, services cloud, API, crédits logiciels, banques d'images, extensions payantes et autres frais de tiers ne sont inclus que lorsqu'ils sont expressément mentionnés.

Les tarifs des prestataires tiers peuvent évoluer indépendamment de KG Solution.

Lorsqu'un coût tiers est refacturé ou nécessaire au maintien d'une fonctionnalité, le Client en est informé avant son renouvellement lorsque cela est raisonnablement possible.

Si une hausse concerne une option non indispensable, une solution alternative peut être proposée.

Le régime de TVA effectivement applicable est indiqué sur le devis et la facture. Lorsque KG Solution bénéficie de la franchise en base de TVA, les documents de facturation portent la mention « TVA non applicable - article 293 B du CGI » ; si ce régime cesse de s'appliquer, les taxes légalement exigibles sont appliquées aux opérations concernées conformément aux règles en vigueur.

Pour les Clients professionnels, aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé sauf mention contraire au devis ou à la facture. Toute remise, rabais ou réduction commerciale n'est applicable que lorsqu'elle est expressément prévue au devis, au bon de commande ou à la facture.

Article 8 - Modalités de paiement, acomptes et paiement fractionné

Les modalités de paiement figurent sur le devis, la proposition commerciale ou la facture.

Sauf mention contraire, les sommes dues sont payables à l'échéance indiquée.

Pour toute commande dont le montant total est supérieur à 1 000 euros, un acompte de 30 % est demandé selon le calendrier indiqué au devis.

Sauf stipulation différente, cet acompte est payable à la commande et le solde est exigible avant la mise en ligne définitive ou la remise finale du livrable.

Un acompte constitue un engagement ferme des parties, sous réserve des droits impératifs de rétractation ou de résolution dont peut bénéficier le Client.

KG Solution peut proposer un règlement comptant ou fractionné en 2, 4, 6 ou 10 échéances selon l'offre et le statut du Client.

Pour un Client consommateur, toute facilité de paiement, y compris lorsqu'elle est sans intérêts ou sans frais, est proposée et exécutée dans le respect des dispositions du Code de la consommation applicables à la date de conclusion du contrat, notamment celles relatives au crédit à la consommation.

À compter du 20 novembre 2026, les règles issues de l'ordonnance n° 2025-880 du 3 septembre 2025 relative au crédit à la consommation sont prises en compte.

Lorsqu'un échéancier relève d'un régime réglementé de crédit, KG Solution applique les informations, vérifications, délais, droits et formalités obligatoires ou recourt à un prestataire habilité.

KG Solution peut en conséquence limiter ou ne pas proposer certaines durées de paiement fractionné à un consommateur.

La mention d'une possibilité de paiement en plusieurs fois dans les présentes CGV ne constitue pas, à elle seule, une offre de crédit ; les conditions effectivement disponibles sont communiquées avant la commande.

Les abonnements et échéances récurrentes peuvent être prélevés automatiquement au moyen de Stripe.

KG Solution ne conserve pas les données complètes de carte bancaire ; le traitement du paiement est assuré par le prestataire de paiement selon ses propres conditions de sécurité et de confidentialité.

Entre professionnels, à défaut de délai de règlement expressément convenu, le délai applicable est celui prévu par l'article L. 441-10 du Code de commerce, soit au maximum trente jours après l'exécution de la prestation demandée dans sa rédaction applicable à la date des présentes. Les délais conventionnels éventuellement convenus demeurent soumis aux plafonds légaux.

Article 9 - Retard de paiement - Clients professionnels

Le présent article s'applique uniquement lorsque le Client agit en qualité de professionnel dans une transaction commerciale.

Tout retard de paiement entraîne, dès le lendemain de l'échéance et sans rappel préalable, l'application des pénalités de retard prévues à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Sauf taux différent légalement valable indiqué sur la facture, le taux est celui de la Banque centrale européenne applicable à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est due de plein droit pour chaque facture payée en retard par un professionnel, conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce.

Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs lorsque les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant.

Article 10 - Délais, coopération du Client et dépendances

Les délais sont ceux indiqués au devis.

Lorsqu'ils sont présentés comme estimatifs, ils commencent à courir lorsque KG Solution dispose des éléments nécessaires : paiement prévu, accès, contenus, instructions, informations techniques et validations.

Le Client s'engage à transmettre des informations exactes, licites et exploitables, à répondre dans un délai raisonnable aux demandes de validation et à désigner un interlocuteur lorsqu'un projet le nécessite.

Un retard, silence, changement de besoin ou défaut de transmission imputable au Client peut décaler proportionnellement le calendrier.

Au-delà de trente jours d'inactivité imputable au Client, KG Solution peut replanifier le projet selon ses disponibilités après en avoir informé le Client.

Aucune disposition du présent article ne permet à KG Solution de priver un consommateur de ses droits lorsque le délai de fourniture constitue une obligation légale ou contractuelle ferme.

Lorsque l'inactivité imputable au Client se prolonge au-delà de soixante jours, KG Solution peut, après une relance écrite restée sans effet pendant au moins quinze jours, suspendre la poursuite du projet ou proposer sa clôture dans les conditions de l'article 31. Les prestations effectivement réalisées et les frais de tiers irréversiblement engagés restent dus dans les limites du contrat et des règles impératives applicables.

Article 11 - Recette, vérification et corrections

À la mise à disposition d'un livrable, le Client est invité à le vérifier et à signaler les anomalies constatées.

Sauf délai particulier, KG Solution recommande de regrouper les réserves apparentes dans les dix jours ouvrés.

Une anomalie est un écart démontré par rapport aux spécifications acceptées.

Une préférence nouvelle, un changement de contenu ou une nouvelle fonctionnalité constitue une évolution du besoin et peut être facturée.

L'absence de réserve sur un défaut apparent ne vaut jamais renonciation, pour un consommateur, à la garantie légale de conformité ou à tout autre droit impératif.

Pour les Clients professionnels, l'utilisation en production sans réserve peut constituer un élément de preuve de l'acceptation des éléments apparents, sans couvrir les vices cachés ni les non-conformités non décelables raisonnablement.

Article 12 - Hébergement - infrastructure et accès

Lorsque l'hébergement est fourni par KG Solution, le site est hébergé sur une infrastructure VPS auprès d'OVHcloud, administrée techniquement par KG Solution, sauf solution différente indiquée au devis.

La localisation exacte du VPS (pays et, lorsque l'information est disponible, datacenter ou région) est communiquée dans la fiche technique du projet avant la mise en production de données personnelles.

KG Solution privilégie une localisation dans l'Espace économique européen ; tout hébergement ou transfert hors de cet espace est encadré conformément au RGPD.

Pour des raisons de sécurité, d'intégrité de l'infrastructure et d'isolation des environnements, le Client ne dispose pas d'un accès administrateur au compte serveur OVH ni d'un accès root au VPS géré par KG Solution, sauf convention particulière.

Lorsque plusieurs sites sont hébergés sur une même infrastructure, KG Solution met en œuvre une séparation logique adaptée (comptes, droits, configurations, bases de données ou répertoires distincts selon l'architecture) afin de limiter les accès croisés entre clients.

Pour un site WordPress, le Client reçoit et conserve des accès administrateur WordPress lui permettant de gérer son site dans les limites des fonctionnalités disponibles et des droits définis au projet.

L'absence d'accès direct au VPS n'emporte aucune privation de propriété sur le contenu, les données, le nom de domaine ou les livrables cédés au Client.

La procédure de réversibilité et d'export est décrite à l'article 18 et en annexe 3.

Article 13 - Sécurité, mises à jour, modifications et maintenance corrective

Dans le cadre du forfait d'hébergement, KG Solution réalise les mises à jour de sécurité relevant de l'environnement qu'elle administre et, pour WordPress lorsque cela est inclus dans l'offre, les mises à jour de sécurité du coeur, du thème et des extensions maintenues et compatibles.

Une mise à jour susceptible de provoquer une incompatibilité importante peut être différée le temps de vérifier ou d'adapter l'environnement.

Les mises à niveau fonctionnelles, refontes, migrations majeures et remplacements d'extensions abandonnées ne sont inclus que si le devis ou l'abonnement le prévoit.

Aucun système informatique ne peut garantir une sécurité absolue.

KG Solution met en oeuvre des mesures proportionnées aux risques et peut réaliser des opérations urgentes de sécurité pouvant entraîner une indisponibilité temporaire.

Lorsqu'un contenu ou un service numérique relève des articles L. 224-25-24 et suivants du Code de la consommation, KG Solution informe le Client concerné des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité et les fournit pendant la période légalement requise. Lorsque l'installation dépend du Client, celui-ci est informé de la disponibilité de la mise à jour et, lorsqu'il y a lieu, des conséquences de sa non-installation.

Les mises à jour ou modifications qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité peuvent notamment être justifiées par l'amélioration du service, la sécurité, une évolution technique, la compatibilité avec un composant tiers, une modification légale ou réglementaire ou l'évolution raisonnable de l'infrastructure. Lorsqu'un consommateur ou un non-professionnel bénéficie du régime légal des services numériques, ces modifications sont réalisées dans les conditions prévues par la loi : sans coût supplémentaire, avec information claire et suffisamment préalable sur support durable lorsque celle-ci est requise, et avec les droits de refus, de désinstallation ou de résolution prévus par les textes en cas d'incidence négative.

Article 14 - Sauvegardes et restauration

Pour les sites hébergés dans le forfait KG Solution comprenant les sauvegardes, une sauvegarde est réalisée au minimum une fois par semaine.

Les sauvegardes disponibles sont conservées selon une rétention glissante de 30 jours.

Une sauvegarde ne constitue pas un archivage juridique ni la garantie qu'un point de restauration existe pour chaque modification intermédiaire ; le Client est invité à conserver une copie indépendante de ses données lorsque leur criticité l'exige.

En cas de panne ou d'incident de l'infrastructure administrée par KG Solution, la restauration du système à partir d'une sauvegarde disponible est incluse dans le forfait d'hébergement.

La restauration rendue nécessaire par une suppression volontaire, une mauvaise manipulation du Client, un contenu malveillant importé par le Client ou une intervention d'un tiers non autorisé peut faire l'objet d'une facturation lorsque l'intervention dépasse la maintenance courante, après information du Client.

Les sauvegardes sont un mécanisme de continuité et ne remplacent pas, pour les Clients professionnels qui disposent de données critiques, une politique d'archivage indépendante lorsque celle-ci est nécessaire à leur activité.

Article 15 - Support et délais de prise en charge

Les demandes de support sont adressées aux coordonnées indiquées par KG Solution.

Sauf engagement de niveau de service spécifique, le délai indicatif de prise en charge est compris entre 48 heures et 7 jours calendaires selon la nature, la priorité et la complexité de la demande.

Les incidents bloquants affectant l'accès au site ou présentant un risque de sécurité sérieux sont priorités.

Le délai de résolution dépend notamment de l'origine de l'incident, de la disponibilité des prestataires tiers et de la nécessité éventuelle de restaurer ou de corriger des composants.

Ces délais sont des objectifs de prise en charge et ne constituent pas une garantie de résolution dans un délai fixe, sauf engagement contraire figurant dans le devis.

Article 16 - Noms de domaine

Pour les projets comprenant un nom de domaine géré avec OVHcloud, le nom de domaine est enregistré ou transféré sur un compte OVH distinct dédié au Client, auquel le Client dispose de ses propres accès.

Le Client demeure titulaire et maître de ce compte et du nom de domaine.

KG Solution n'utilise les accès qui lui sont confiés que dans la mesure nécessaire à la configuration technique du service, notamment pour gérer les enregistrements DNS permettant de diriger le domaine vers l'adresse IP du VPS ou vers les services convenus.

Lorsque l'offre prévoit que le nom de domaine est offert la première année, KG Solution prend en charge le coût du premier enregistrement ou de la première année selon les conditions de l'offre.

À compter de l'échéance suivante, le renouvellement du nom de domaine est à la charge du Client et est réglé directement par celui-ci depuis son compte OVH, sauf accord écrit différent.

Le Client est responsable du maintien d'un moyen de paiement valide, de l'exactitude de ses coordonnées et du renouvellement dans les délais.

En cas de fin de la relation contractuelle, le Client conserve son compte OVH et son nom de domaine sans formalité de transfert depuis KG Solution lorsque le domaine est déjà enregistré sur son compte.

KG Solution retire ou adapte, à la demande du Client, les seules configurations DNS liées à son infrastructure dans la mesure nécessaire au départ.

KG Solution n'effectue aucun renouvellement après la fin du contrat sauf demande et accord écrit distincts.

Article 17 - Services récurrents, hébergement et absence d'engagement

Sauf durée ferme expressément prévue, l'hébergement et la maintenance mensuels sont fournis sans engagement de durée minimale.

Le contrat est alors conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié avec un préavis d'un mois.

Les sommes correspondant à la période de préavis restent dues.

Aucun frais de résiliation n'est facturé, hors prestations supplémentaires expressément demandées par le Client.

Lorsque la réglementation impose une fonctionnalité de résiliation par voie électronique, notamment pour les consommateurs et non-professionnels dans les conditions des articles L. 215-1-1 et L. 215-3 du Code de la consommation, KG Solution met à disposition une fonctionnalité gratuite permettant d'effectuer cette résiliation et en confirme la réception sur un support durable.

Les dispositions légales relatives à la reconduction et aux modalités de résiliation applicables aux contrats de services sont reproduites en annexe 5 lorsque la loi l'exige.

Pour un service récurrent à durée indéterminée, KG Solution peut faire évoluer le tarif pour tenir compte notamment de l'évolution des coûts d'infrastructure, de licences, de sécurité, de support, de fiscalité ou du périmètre du service. Toute hausse décidée par KG Solution est communiquée au Client sur un support durable au moins trente jours avant son entrée en vigueur et ne s'applique pas rétroactivement.

Lorsque la hausse concerne un consommateur ou un non-professionnel et qu'elle lui est défavorable, celui-ci peut résilier le service concerné avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, sans frais de résiliation, sous réserve des sommes dues au titre des prestations déjà exécutées. En cas de résiliation notifiée dans ce délai, l'ancien tarif reste applicable jusqu'à la date effective de fin du service.

Article 18 - Réversibilité, départ du Client et export gratuit

KG Solution n'impose aucun verrouillage destiné à empêcher le Client de changer de prestataire.

Lorsqu'un Client décide de mettre fin à la relation, il choisit librement son nouvel hébergeur ou prestataire et demeure responsable de ce choix.

KG Solution n'est pas tenue de rechercher ou de sélectionner le prestataire de remplacement pour le compte du Client.

Le Client qui souhaite préparer un transfert peut demander gratuitement l'export standard des éléments lui appartenant.

La demande doit être adressée au moins sept jours calendaires avant la date souhaitée de mise à disposition afin de permettre la préparation technique.

Pour un site WordPress, l'export comprend au minimum la base de données, le thème et les développements spécifiques cédés au Client, les modules sur mesure développés spécifiquement pour ce Client lorsqu'ils sont cessibles, ainsi que les fichiers médias et contenus appartenant au Client nécessaires à une migration raisonnable.

Les composants propriétaires KG Solution et les composants tiers restent soumis aux règles prévues aux articles 19 et 20.

Les accès administrateur WordPress remis au Client restent utilisables tant que le site demeure hébergé sur l'infrastructure concernée.

Les accès directs au VPS, au compte serveur ou aux outils d'administration internes de KG Solution ne sont pas transmis lorsque l'infrastructure est administrée ou partagée par KG Solution.

L'export standard est gratuit.

La migration complète vers un nouvel hébergeur, la configuration de la nouvelle infrastructure, la résolution de problèmes de compatibilité, le remplacement de composants non transférables ou toute assistance supplémentaire peut faire l'objet d'un devis distinct si le Client souhaite que KG Solution réalise ces opérations.

Après la fin de l'hébergement, les données actives sont supprimées de l'environnement de production dans un délai raisonnable, sous réserve des obligations légales.

Les copies résiduelles de sauvegarde disparaissent au fil du cycle normal de rétention, dans la limite de 30 jours lorsque cette politique s'applique, sauf obligation légale contraire.

En cas de cessation volontaire et planifiée de l'activité de KG Solution ou d'arrêt définitif du service d'hébergement, KG Solution informe les Clients concernés dans un délai raisonnable dès que la cessation est arrêtée et organise, dans la mesure techniquement possible, la mise à disposition gratuite de l'export standard prévu au présent article.

KG Solution peut proposer un prestataire ou un hébergeur de continuité afin de faciliter la reprise du service.

Cette proposition n'est jamais imposée : le Client reste libre de l'accepter ou de choisir tout autre prestataire.

Aucune donnée personnelle n'est transmise à un prestataire proposé sans instruction ou accord du Client lorsque celui-ci est requis.

En cas de cessation brutale résultant d'un événement imprévisible ou de force majeure, KG Solution met en œuvre, dans la mesure raisonnablement possible, les moyens disponibles pour permettre la récupération des éléments exportables.

La demande d'export standard peut être formulée pendant l'exécution du contrat et, lorsque les données sont encore techniquement disponibles, jusqu'à trente jours après la date effective de fin de l'hébergement. Passé ce délai, KG Solution ne garantit plus la disponibilité des données actives ou des sauvegardes expirées.

Article 19 - Propriété intellectuelle - cession des développements spécifiques

Les contenus fournis par le Client, ses marques, logos, textes, photographies, vidéos, bases de données et autres éléments préexistants restent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs.

Après paiement intégral du prix convenu, KG Solution cède au Client, pour les éléments originaux spécifiquement créés pour lui et identifiés dans le devis, le bon de commande ou la fiche de cession annexée, les droits patrimoniaux ci-après, chacun étant cédé distinctement dans les limites précisées au présent article.

Sont notamment concernés, lorsqu'ils sont expressément développés sur mesure pour le projet et identifiés comme tels, les thèmes, extensions, modules ou développements WordPress spécifiques au Client.

Droit de reproduction : droit de reproduire ou faire reproduire les éléments cédés, en tout ou partie, en nombre illimité, sur les serveurs, postes, sauvegardes, supports numériques et supports imprimés nécessaires à l'exploitation, à la communication, à la maintenance, à la sauvegarde et à la migration du projet du Client.

Droit de représentation : droit de communiquer, afficher et mettre à disposition du public les éléments cédés, notamment sur le site internet, l'application, les réseaux sociaux, supports commerciaux, présentations, salons, écrans et autres canaux de communication utilisés pour l'activité ou le projet du Client.

Droit d'adaptation et de modification : droit de corriger, faire évoluer, traduire, arranger, transformer, maintenir, porter ou adapter les éléments cédés, seul ou avec un autre prestataire, notamment pour assurer leur compatibilité, leur sécurité, leur accessibilité, leur changement d'hébergeur ou leur évolution fonctionnelle.

Droit d'intégration : droit d'incorporer les éléments cédés dans le site, l'application, les documents, campagnes, outils ou systèmes du Client et de les combiner avec d'autres éléments, sous réserve des licences de tiers.

Destination de la cession : exploitation du projet du Client, exercice de son activité, communication institutionnelle ou commerciale, information de ses membres ou utilisateurs, maintenance, migration et évolution du livrable.

La revente autonome d'un composant générique KG Solution comme produit ou modèle destiné à des tiers n'est pas comprise sauf accord écrit distinct.

Étendue, supports, territoire et durée : la cession porte sur les éléments spécifiquement identifiés, pour tous supports nécessaires aux destinations ci-dessus, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits concernés.

La cession prend effet après paiement intégral des éléments auxquels elle se rapporte.

Exclusions : les droits moraux restent régis par la loi.

Ne sont pas cédés les composants tiers, logiciels libres, bibliothèques, frameworks, polices, extensions, API et modèles sous licence, ni les outils, méthodes, scripts génériques, briques techniques, modules propriétaires, interfaces d'administration, composants du CMS KG Solution, savoir-faire et composants préexistants ou réutilisables de KG Solution.

Leur présence dans un projet ne les transforme pas en développement spécifique.

Le Client reçoit uniquement les droits d'utilisation nécessaires au fonctionnement du livrable pendant la durée et dans les limites prévues par le contrat et les licences applicables.

Fichiers sources et réversibilité : lorsque des fichiers sources spécifiques, un thème, une extension WordPress sur mesure ou un dépôt de code sont nécessaires à l'exercice effectif des droits cédés, ils sont inclus dans l'export gratuit prévu à l'article 18 dans la mesure où ils correspondent aux développements spécifiques payés par le Client et ne contiennent pas de secrets, identifiants, composants non redistribuables, modules propriétaires KG Solution ou éléments appartenant à d'autres clients.

L'annexe 9 fournit une fiche d'identification pouvant être reprise ou complétée dans le devis.

Article 20 - Composants tiers, licences, thèmes, extensions et modules propriétaires KG Solution

Les composants tiers, notamment thèmes, extensions WordPress, bibliothèques, frameworks, polices, API, services SaaS et logiciels libres, restent soumis aux licences, conditions d'utilisation, limitations techniques et éventuels coûts de renouvellement de leurs éditeurs.

KG Solution ne peut céder au Client davantage de droits que ceux dont elle dispose.

Lorsqu'une fonctionnalité essentielle dépend d'un composant tiers payant ou d'une licence spécifique, KG Solution l'identifie dans le devis, la proposition, la fiche technique ou la documentation de projet dans la mesure où cette dépendance est connue au moment de la commande.

En cas d'arrêt, de modification, d'incompatibilité ou de hausse tarifaire d'un service tiers, KG Solution peut proposer une alternative ou un devis d'adaptation.

Une licence open source intégrée au projet conserve ses propres conditions.

Le Client s'engage à respecter les mentions et obligations de licence qui doivent être conservées.

Licences souscrites par KG Solution : lorsqu'un thème, une extension ou un service payant est utilisé au moyen d'une licence, d'un abonnement ou d'un compte souscrit par KG Solution pour plusieurs clients ou pour ses propres besoins, cette licence ou cet abonnement n'est pas transféré au Client à la fin du contrat, sauf si l'éditeur autorise le transfert et qu'un transfert exprès est convenu.

Le Client ou son nouveau prestataire peut devoir souscrire sa propre licence pour conserver les mises à jour, le support, certaines fonctionnalités ou la conformité future du composant.

Licences dédiées au Client : lorsqu'une licence tierce a été achetée spécifiquement sur un compte appartenant au Client ou expressément facturée comme licence transférable au Client, elle demeure au Client sous réserve des conditions de l'éditeur.

Les identifiants associés sont alors remis ou restent sous son contrôle lorsque le fournisseur le permet.

Modules spécifiques WordPress : une extension ou un module développé spécifiquement par KG Solution pour un Client WordPress et identifié comme développement spécifique est soumis à la cession prévue à l'article 19 après paiement intégral.

Il est inclus dans l'export de réversibilité, sous réserve des éventuelles dépendances tierces ou éléments non redistribuables.

Modules et CMS propriétaires KG Solution : les modules génériques ou mutualisés, composants d'administration, connecteurs internes, bibliothèques propriétaires, outils d'exploitation et fonctionnalités appartenant au CMS ou à l'écosystème technique propre de KG Solution restent la propriété exclusive de KG Solution et ne sont ni cédés ni transférés avec le site.

Lorsqu'un projet dépend de manière structurante d'un tel composant, cette dépendance et ses conséquences raisonnablement prévisibles sur la portabilité sont indiquées dans le devis, la fiche technique ou la documentation du projet.

En cas de départ, le Client peut demander un devis pour remplacer ou adapter un composant non transférable lorsque cela est techniquement possible.

Le fait qu'un composant propriétaire KG Solution ne soit pas transférable ne remet pas en cause la propriété du Client sur son nom de domaine, ses contenus, ses données et les développements spécifiques qui lui ont été cédés.

Pour les projets comportant plusieurs catégories de composants, le devis, la fiche technique ou l'annexe 10 peut distinguer : (i) les développements spécifiques cédés au Client, (ii) les composants tiers ou open source soumis à leur propre licence, et (iii) les composants génériques ou propriétaires KG Solution non transférables. Cette qualification prévaut pour apprécier la portabilité de chaque élément.

Lorsqu'un composant initialement prévu est remplacé en cours de projet par un composant d'une autre catégorie ayant une conséquence significative sur la propriété, le coût récurrent ou la portabilité, KG Solution en informe le Client et recueille son accord lorsque cette modification affecte substantiellement les conditions convenues.

Article 21 - Contenus du Client, légalité et obligations réglementaires

Le Client garantit disposer des droits et autorisations nécessaires sur les contenus qu'il fournit ou demande de publier.

Il demeure responsable de l'exactitude, de la licéité et des obligations propres à son activité.

Sauf prestation juridique expressément commandée auprès d'un professionnel habilité, KG Solution fournit une assistance technique et éditoriale mais ne fournit pas de consultation juridique, fiscale ou comptable.

Les modèles de mentions, politiques, CGV ou contenus réglementaires éventuellement intégrés doivent être adaptés à l'activité réelle du Client et, lorsque l'enjeu le justifie, validés par un professionnel du droit.

Le Client demeure responsable des informations qu'il publie, des obligations liées à son secteur réglementé, de ses prix, conditions commerciales, obligations d'information, droits des personnes et conformité de ses propres traitements de données, sauf mission spécifique expressément confiée à KG Solution.

Sauf mention expresse au devis, une prestation de développement n'emporte pas audit ou certification de conformité à une réglementation sectorielle particulière, notamment en matière d'accessibilité numérique, d'archivage probatoire, de santé, de finance, de facturation réglementée ou de règles propres à une profession. Lorsque ces exigences sont déterminantes, elles doivent être identifiées dans le cahier des charges et peuvent faire l'objet d'une mission spécifique.

Article 22 - Référencement, audience, publicité et résultats commerciaux

Les prestations de référencement naturel, optimisation, communication ou acquisition constituent des obligations de moyens.

Aucun classement dans un moteur de recherche, volume de trafic, nombre de contacts, chiffre d'affaires ou résultat commercial précis ne peut être garanti.

Les résultats dépendent notamment des moteurs de recherche, de la concurrence, de l'ancienneté du domaine, des contenus, des avis, des liens externes, de la demande du marché et des décisions du Client.

KG Solution s'engage à ne pas utiliser de méthode manifestement trompeuse ou interdite par les règles applicables lorsque la prestation SEO est réalisée directement par elle.

Article 22 bis - Intelligence artificielle et automatisations

Lorsque la prestation intègre une fonctionnalité d'intelligence artificielle, le devis ou la fiche technique précise, lorsque cela est pertinent, la finalité de l'outil, les principales dépendances à un fournisseur tiers, les données susceptibles d'être transmises et les limites d'usage connues.

Les sorties produites par des systèmes d'intelligence artificielle générative ou probabiliste peuvent comporter des erreurs, approximations, omissions ou résultats variables. Sauf engagement spécifique contraire, elles constituent une aide technique ou éditoriale qui doit être vérifiée par une personne compétente avant toute utilisation produisant des effets importants, publication sensible ou décision engageant le Client ou un tiers.

KG Solution ne met pas en œuvre, sans cadrage contractuel spécifique, de décision entièrement automatisée produisant des effets juridiques ou des effets significatifs comparables sur une personne. Lorsque le Client utilise un système d'IA dans son activité, les obligations qui lui incombent en qualité de fournisseur, déployeur ou utilisateur sont déterminées par la réglementation applicable et par les rôles réels des parties.

Lorsque la réglementation impose d'informer une personne qu'elle interagit avec un système d'IA ou qu'un contenu a été généré ou manipulé artificiellement, KG Solution met en œuvre la fonctionnalité technique prévue au devis et le Client conserve la responsabilité des informations et usages relevant de son exploitation, sauf mission expressément confiée à KG Solution.

Aucune donnée personnelle confiée au titre d'un projet n'est transmise à un prestataire d'IA tiers pour le compte du Client en dehors du périmètre convenu et des garanties applicables en matière de sous-traitance et de transferts. Les présentes limites ne réduisent pas les garanties légales de conformité ou les obligations impératives applicables.

Article 23 - Google Analytics, cookies et mesure d'audience

Lorsque Google Analytics est installé sur un site Client, le Client détermine les finalités de mesure d'audience de son propre site et agit en principe comme responsable de traitement pour ce dispositif.

KG Solution intervient comme prestataire technique dans la limite de la configuration convenue, sauf qualification différente résultant des faits ou des conditions du service.

Par défaut, lorsque Google Analytics ou tout autre outil de mesure d'audience utilise des traceurs qui ne remplissent pas les conditions d'exemption prévues par la réglementation et les recommandations de la CNIL, ces traceurs ne doivent pas être déposés ou lus avant le consentement valable de l'utilisateur.

Si KG Solution est chargée de l'intégration de l'outil et du bandeau de consentement, elle configure le déclenchement conformément au périmètre prévu au devis.

Une exemption de consentement ne peut être retenue que si la configuration effectivement utilisée remplit et documente les conditions applicables.

Le Client demeure responsable des informations de confidentialité et de cookies propres à son activité, avec l'assistance de KG Solution lorsque celle-ci est prévue.

Les règles de Google, les destinataires, durées de conservation et mécanismes de transfert de données peuvent évoluer.

Le Client peut demander la désactivation ou le remplacement de l'outil.

KG Solution ne réutilise pas pour son propre compte les données Analytics du Client sans base légale et information appropriées.

Lorsqu'un autre outil de mesure d'audience est utilisé à la place ou en complément de Google Analytics, les mêmes principes s'appliquent selon les caractéristiques réelles de cet outil, sa qualification juridique et les règles de consentement ou d'exemption applicables.

Article 24 - Données personnelles - rôles des parties

Pour les données nécessaires à la gestion de sa propre relation contractuelle - devis, factures, paiements, support, sécurité et relation commerciale - KG Solution agit comme responsable de traitement indépendant et traite les données conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

Lorsque KG Solution héberge, maintient ou administre un site pour le compte du Client et accède à des données personnelles dont le Client détermine les finalités, le Client agit en principe comme responsable de traitement et KG Solution comme sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Les obligations de sous-traitance applicables figurent en annexe 4, laquelle fait partie intégrante des présentes CGV lorsqu'un traitement de données pour le compte du Client est réalisé.

Les informations relatives aux traitements de données réalisés par KG Solution pour son propre compte (finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation, droits des personnes et modalités de réclamation) sont détaillées dans la politique de confidentialité de KG Solution, mise à disposition sur son site internet et/ou au moment de la collecte des données.

Article 25 - Données de paiement et prestataires de paiement

Les paiements par carte et prélèvements récurrents peuvent être traités par Stripe.

KG Solution ne stocke pas les numéros complets de carte bancaire.

Stripe traite les données nécessaires au paiement, à la prévention de la fraude, à la conformité et à la fourniture de ses services selon les rôles et conditions définis par sa documentation contractuelle et sa politique de confidentialité.

Le Client reconnaît qu'un refus, contrôle de conformité, suspension ou indisponibilité de Stripe peut affecter temporairement un paiement.

KG Solution proposera, lorsque cela est possible, un moyen de paiement alternatif raisonnable.

Un autre prestataire de paiement peut être utilisé lorsqu'il est indiqué dans le devis, l'interface de paiement ou la documentation du service. Les données sont alors traitées selon les conditions et rôles applicables à ce prestataire.

Article 26 - Confidentialité

Chaque partie protège les informations identifiées comme confidentielles ou dont le caractère confidentiel ressort raisonnablement des circonstances.

Elles ne sont utilisées que pour l'exécution de la relation contractuelle et ne sont communiquées qu'aux personnes qui doivent en connaître.

Cette obligation s'applique pendant la relation contractuelle et pendant trois ans après sa fin, sans limitation pour les secrets protégés aussi longtemps qu'ils conservent juridiquement ce caractère.

Ne sont pas confidentielles les informations déjà publiques sans violation contractuelle, légitimement connues, reçues d'un tiers autorisé ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité compétente.

Article 27 - Garantie légale de conformité - consommateurs et non-professionnels

Lorsqu'un contenu numérique ou un service numérique fourni par KG Solution entre dans le champ des articles L. 224-25-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité.

En application de l'article L. 224-25-31, les dispositions de la section relative aux contenus et services numériques sont également applicables aux contrats conclus entre un professionnel et un non-professionnel lorsque la prestation relève de ce régime.

Pour une fourniture ponctuelle, KG Solution répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et apparaissant dans le délai légal.

Pour une fourniture continue, KG Solution répond des défauts de conformité apparaissant pendant la période durant laquelle le service est fourni.

Le Client bénéficiant de ce régime peut demander la mise en conformité sans frais et sans retard injustifié.

Dans les cas prévus par la loi, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

Les encadrés réglementaires relatifs à la garantie légale de conformité des contenus et services numériques figurent en annexe 6 et s'appliquent lorsque la qualification juridique correspond au service vendu.

Article 28 - Disponibilité des services et prestataires tiers

KG Solution met en oeuvre les moyens raisonnables prévus au contrat pour assurer la disponibilité des services qu'elle administre.

Sauf engagement de niveau de service écrit, aucune disponibilité absolue ni absence totale d'incident ne peut être garantie.

Des maintenances, incidents réseau, attaques, pannes matérielles, défaillances d'un fournisseur, mises à jour urgentes ou événements extérieurs peuvent provoquer une interruption temporaire.

La présente clause ne limite pas les garanties légales ni les droits impératifs du consommateur ou du non-professionnel lorsqu'ils lui sont applicables, notamment lorsque l'indisponibilité caractérise un défaut de conformité relevant de la garantie légale.

Article 29 - Responsabilité

Chaque partie répond des dommages directs et prévisibles causés par ses manquements prouvés, dans les limites autorisées par la loi.

Pour les consommateurs et non-professionnels, aucune clause des présentes CGV n'a pour objet d'exclure ou de limiter un droit ou une responsabilité qui ne peut légalement l'être, ni de créer un déséquilibre significatif au détriment du Client.

Pour les Clients professionnels uniquement, sauf faute lourde ou dolosive, dommage corporel, atteinte aux droits qui ne peuvent être limités, violation d'une obligation essentielle dont la limitation viderait l'obligation de sa substance, ou autre régime impératif, la responsabilité globale de KG Solution au titre d'un même fait dommageable est limitée au montant hors taxes effectivement payé pour la prestation directement concernée au cours des douze mois précédant le fait générateur.

KG Solution n'est pas responsable d'un dommage résultant exclusivement d'instructions erronées du Client, d'un contenu fourni par le Client, d'une intervention non autorisée d'un tiers, d'un défaut de sécurisation des identifiants du Client ou d'un service tiers sur lequel KG Solution n'exerce aucun contrôle, sauf faute propre de KG Solution.

Article 30 - Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens du droit français.

La partie empêchée informe l'autre dès que possible et prend des mesures raisonnables pour limiter les conséquences.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Si l'empêchement se prolonge au-delà de soixante jours et rend durablement impossible la prestation, chaque partie peut mettre fin à la prestation concernée, sous réserve des droits impératifs du consommateur et du paiement des prestations déjà exécutées lorsqu'elles restent dues.

Article 31 - Suspension et résiliation pour manquement

En cas de manquement sérieux - notamment impayé, violation de sécurité, usage illicite, refus persistant de coopérer ou atteinte aux droits de tiers - la partie lésée peut mettre l'autre en demeure de remédier au manquement dans un délai raisonnable.

Sauf urgence, obligation légale ou risque manifeste pour la sécurité, une résiliation pour manquement intervient à défaut de régularisation dans un délai de quinze jours calendaires après une mise en demeure suffisamment précise.

Une suspension immédiate peut être mise en oeuvre lorsque cela est strictement nécessaire pour protéger l'infrastructure, les données, un tiers ou respecter une obligation légale.

KG Solution informe le Client dès que les circonstances le permettent.

Pour le consommateur, les règles impératives relatives à la résolution du contrat, à la garantie légale et au remboursement demeurent pleinement applicables.

Article 32 - Médiation de la consommation et règlement amiable

Toute réclamation doit d'abord être adressée à KG Solution par écrit à contact@kgsolution.fr ou à l'adresse 34 ter avenue Victor-Hugo, 79100 Thouars, afin de permettre une tentative de résolution directe.

Pour les litiges de consommation éligibles, après avoir adressé une réclamation écrite à KG Solution et à défaut de réponse satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès du médiateur auquel KG Solution adhère : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - téléphone : 01 89 47 00 14 - site : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> - courriel : declarer-un-litige@cm2c.net. La saisine doit intervenir dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à KG Solution, sous réserve des autres conditions de recevabilité prévues par la loi.

La médiation de la consommation est réservée aux litiges entre un professionnel et un consommateur au sens du Code de la consommation.

Une personne morale non-professionnelle, telle qu'une association n'agissant pas à des fins professionnelles, n'est pas un « consommateur » au sens strict.

KG Solution s'engage néanmoins à rechercher avec elle une solution amiable et peut accepter, d'un commun accord, le recours à une conciliation ou médiation conventionnelle compétente.

La médiation ne prive aucune partie de son droit de saisir la juridiction compétente lorsque les conditions légales sont réunies.

Article 33 - Droit applicable et juridictions compétentes

Le contrat est soumis au droit français.

Pour les consommateurs et non-professionnels, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales applicables ; aucune clause des présentes CGV ne prive le Client d'une compétence territoriale impérative qui lui est reconnue.

Entre professionnels, les parties tentent préalablement de résoudre le différend par une réclamation écrite et une discussion de bonne foi, sauf urgence.

Toute clause attributive de compétence figurant dans un document particulier ne s'applique que si les conditions légales de validité sont réunies et si elle a été acceptée de façon suffisamment apparente.

Article 34 - Modification des CGV et services récurrents

Les CGV applicables à une commande ponctuelle sont celles acceptées à la date de cette commande.

Pour un service récurrent, KG Solution peut faire évoluer les CGV pour tenir compte d'une modification légale, réglementaire, technique, de sécurité ou du service.

Toute modification substantielle défavorable est communiquée au Client sur un support durable avant son entrée en vigueur dans un délai raisonnable.

Lorsque la loi ou le contrat reconnaît au Client un droit de résiliation du fait de la modification, il peut l'exercer dans les conditions indiquées dans l'information reçue.

Les modifications du contenu ou du fonctionnement d'un service numérique relevant d'un régime impératif demeurent soumises aux règles spécifiques décrites à l'article 13, qui prévalent sur le présent article lorsqu'elles sont applicables.

Article 35 - Dispositions finales

Si une clause est déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, les autres stipulations demeurent applicables dans toute la mesure permise par la loi.

Le fait de ne pas exercer immédiatement un droit ne vaut pas renonciation à ce droit.

KG Solution peut recourir à des sous-traitants compétents sous sa responsabilité contractuelle, dans le respect des obligations applicables notamment en matière de données personnelles.

Les annexes font partie intégrante des présentes CGV lorsqu'elles correspondent à la nature du contrat concerné.

Lorsqu'une information doit être communiquée sur un support durable, elle peut notamment l'être par courrier électronique ou document PDF permettant au Client de la conserver et de la reproduire, sous réserve des exigences légales applicables.

Acceptation

Le Client reconnaît avoir reçu ou eu accès aux présentes CGV avant la conclusion du contrat et les accepter dans leur version applicable, sous réserve de ses droits impératifs. L'acceptation peut être matérialisée par signature, validation électronique, paiement ou tout autre moyen permettant d'établir un consentement non équivoque selon la nature de la commande.

Client / société	
Nom et qualité du signataire	
Date et lieu	
Signature précédée de « Bon pour accord »	
Qualité du Client	☐ Professionnel ☐ Personne morale non-professionnelle / association ☐ Consommateur

Annexe 1 - Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement si vous êtes un consommateur ou si la loi vous accorde expressément le bénéfice de ce droit pour le contrat concerné.

À l'attention de KG Solution - Kevin Guillemont - 34 ter avenue Victor-Hugo, 79100 Thouars - contact@kgsolution.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commande / contrat	
Commandé le	
Nom du/des Client(s)	
Adresse du/des Client(s)	
Date	
Signature (uniquement en cas d'envoi papier)	

(*) Rayez la mention inutile.

Ce modèle reprend le formulaire type prévu par l'annexe à l'article R. 221-1 du Code de la consommation, adapté aux coordonnées de KG Solution.

Annexe 2 - Demande expresse de démarrage avant la fin du délai de rétractation

À recueillir lorsque le Client consommateur souhaite que KG Solution commence une prestation de services avant l'expiration du délai légal de rétractation.

Demande expresse

« Je demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. Je reconnais que si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de l'exécution, je pourrai être tenu de payer le montant correspondant aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de ma décision. Je reconnais également qu'après exécution complète de la prestation, je ne disposerai plus du droit de rétractation si les conditions légales de perte de ce droit sont réunies. »

Pour un contenu numérique sans support matériel fourni immédiatement, une case distincte doit également recueillir le consentement exprès au commencement immédiat, la reconnaissance de la perte du droit de rétractation et la confirmation exigée par l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

Annexe 3 - Fiche hébergement, accès, compatibilité et réversibilité

Cette fiche constitue le socle générique. Les informations propres au projet (technologie, localisation, compatibilité, services tiers et dépendances) sont précisées dans le devis ou la fiche technique lorsque nécessaire.

Rubrique	Règle / information
Infrastructure	VPS hébergé auprès d'OVHcloud, administré par KG Solution, sauf mention différente au devis.
Localisation	Localisation exacte du VPS (pays et, lorsque disponible, datacenter/région) communiquée dans la fiche technique du projet avant mise en production. KG Solution privilégie l'EEE ; tout transfert hors EEE est encadré conformément au RGPD.
Technologie / CMS	Technologie, CMS ou architecture principale indiquée au devis ou dans la fiche technique lorsque cette information est déterminante pour la maintenance ou la portabilité.
Compatibilité / prérequis	Navigateurs, appareils, versions, comptes tiers ou prérequis particuliers identifiés lorsqu'ils sont déterminants pour l'usage convenu.
Accès serveur	Pas d'accès direct au compte OVH ni au root du VPS administré par KG Solution, sauf accord particulier.
Accès site	Accès administrateur WordPress remis au Client pour les sites WordPress, dans les limites prévues au projet.
Nom de domaine	Compte OVH distinct appartenant au Client et accessible avec ses propres identifiants. KG Solution intervient uniquement sur les réglages nécessaires au service, notamment la configuration DNS. Première année prise en charge par KG Solution lorsque l'offre le prévoit ; renouvellements suivants réglés directement par le Client depuis son compte OVH, sauf accord écrit contraire.
Mises à jour	Mises à jour de sécurité comprises dans le forfait selon le périmètre maintenu. Les règles applicables aux mises à jour de services numériques figurent à l'article 13.
Sauvegardes	Une sauvegarde est réalisée au minimum une fois par semaine. Les sauvegardes disponibles sont conservées selon une rétention glissante de 30 jours.
Restauration	Restauration à partir d'une sauvegarde disponible comprise en cas de panne de l'environnement administré par KG Solution.
Support	Prise en charge indicative entre 48 heures et 7 jours calendaires selon priorité et complexité ; incidents critiques priorités.
Préavis	Hébergement sans engagement de durée minimale, résiliable avec un préavis d'un mois sauf conditions particulières.
Révision tarifaire	Hausse d'un service récurrent à durée indéterminée notifiée au moins 30 jours avant son entrée en vigueur dans les conditions de l'article 17.
Export standard	Gratuit. Demande possible pendant le contrat et, si les données sont encore disponibles, jusqu'à 30 jours après la fin de l'hébergement. Pour une date déterminée de mise à disposition, la demande est adressée idéalement au moins 7 jours calendaires à l'avance.
Éléments exportés	Base de données, thème et développements spécifiques cédés, modules WordPress sur mesure cessibles, contenus et médias du Client nécessaires à une migration raisonnable. Sont exclus les modules propriétaires KG Solution et les éléments tiers non transférables ou soumis à une licence distincte.

Rubrique	Règle / information
Migration vers un tiers	Le Client choisit librement son nouveau prestataire. L'export standard est gratuit. Migration, configuration du nouvel hébergeur, remplacement d'un composant non transférable et adaptations peuvent faire l'objet d'un devis distinct.
Isolation	En cas d'infrastructure partagée, séparation logique adaptée entre clients par comptes, droits, configurations, bases de données et/ou répertoires selon l'architecture.
Licences tierces	Les licences, abonnements ou comptes tiers souscrits par KG Solution ne sont pas transférés sauf accord et possibilité prévue par l'éditeur. Les licences achetées sur un compte appartenant au Client restent au Client selon les conditions de l'éditeur.
Modules KG Solution	Les modules spécifiques développés sur mesure pour le Client et cédés après paiement intégral sont exportables. Les modules génériques, mutualisés ou liés au CMS propriétaire KG Solution restent la propriété de KG Solution et ne sont pas transférables.
IA / services externes	Tout fournisseur d'IA ou service externe structurant pour le projet est identifié dans le devis, la fiche technique ou l'annexe 10 lorsqu'il influe sur les données, les coûts récurrents, la disponibilité ou la portabilité.
Cessation de KG Solution	En cas de cessation planifiée de l'activité ou du service d'hébergement, KG Solution organise, dans la mesure techniquement possible, l'export gratuit et peut proposer un prestataire de continuité. Le Client reste libre de choisir un autre prestataire ; aucune transmission à un repreneur n'est imposée.

Annexe 4 - Accord de sous-traitance de données personnelles (article 28 RGPD)

La présente annexe s'applique lorsque KG Solution traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de l'hébergement, de la maintenance, de l'administration ou d'une autre prestation. Le Client est alors « responsable de traitement » et KG Solution « sous-traitant », sauf qualification différente imposée par les faits ou la loi.

1. Objet et durée

KG Solution est autorisé à traiter les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution des prestations pendant la durée du contrat et, après sa fin, pendant les délais techniques de restitution, suppression et extinction des sauvegardes prévus par les présentes CGV.

2. Nature et finalités

Les opérations peuvent inclure l'hébergement, la collecte technique via formulaires, le stockage, l'organisation, la consultation technique, la sauvegarde, la restauration, la correction, la migration et la suppression.

Les finalités sont limitées à la fourniture, la sécurité, la maintenance et le support du service demandé par le Client.

3. Catégories de données et personnes

Selon le projet : données d'identification et de contact, comptes utilisateurs, contenus publiés, messages de formulaires, journaux techniques, données de connexion et données métier renseignées par les utilisateurs.

Personnes concernées : Client et ses collaborateurs, membres, auteurs, prospects, clients, visiteurs ou utilisateurs du site.

Les catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD ne doivent pas être traitées sans accord écrit et mesures adaptées.

4. Instructions documentées

KG Solution traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris concernant d'éventuels transferts, sauf obligation légale contraire.

Si KG Solution estime qu'une instruction viole le RGPD ou une règle applicable, il en informe le Client sans retard injustifié.

KG Solution ne réutilise pas pour ses propres finalités les données personnelles confiées par le Client, sauf autorisation écrite expresse du Client et sous réserve que cette réutilisation soit juridiquement permise.

Elle prend en compte, pour les outils qu'elle conçoit ou configure dans le périmètre de la prestation, les principes de protection des données dès la conception et par défaut.

5. Confidentialité

KG Solution veille à ce que les personnes autorisées à accéder aux données soient soumises à une obligation appropriée de confidentialité et n'y accèdent que dans la mesure nécessaire.

6. Sécurité

KG Solution met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques, notamment : gestion des accès selon le besoin d'en connaître, identifiants protégés, séparation logique des environnements lorsque plusieurs clients partagent une infrastructure, chiffrement des transmissions par HTTPS/TLS lorsque applicable, mises à jour de sécurité, journalisation raisonnable des opérations techniques, sauvegardes prévues au forfait et procédures de restauration.

La localisation effective de l'infrastructure utilisée pour le projet est communiquée au Client dans la fiche technique du projet.

7. Sous-traitants ultérieurs

Le Client donne une autorisation écrite générale à KG Solution pour recourir aux sous-traitants ultérieurs nécessaires à la prestation.

KG Solution informe préalablement et par écrit le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, en indiquant dans la mesure utile son identité, ses coordonnées, les activités de traitement concernées et la date envisagée, afin de permettre au Client de formuler une objection motivée avant la prise d'effet du changement.

OVHcloud intervient notamment pour l'infrastructure d'hébergement lorsque le service KG Solution est utilisé.

KG Solution impose contractuellement à chaque sous-traitant ultérieur des obligations de protection des données au moins équivalentes à celles applicables à KG Solution pour les traitements qui lui sont confiés.

KG Solution demeure responsable envers le Client de l'exécution des obligations de ses sous-traitants ultérieurs dans les conditions prévues par le RGPD.

Aucun transfert de données personnelles vers un pays situé hors de l'Espace économique européen n'est réalisé pour le compte du Client sans instruction documentée ou nécessité liée au service choisi et sans mécanisme juridique approprié au titre du chapitre V du RGPD, lorsqu'un tel mécanisme est requis.

8. Assistance aux droits

Dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, KG Solution aide le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées lorsque les données sont techniquement accessibles dans le service.

9. Violations de données

KG Solution informe le Client sans retard injustifié après avoir pris connaissance d'une violation de données personnelles affectant les traitements réalisés pour son compte et lui communique les informations disponibles utiles à l'évaluation et, le cas échéant, à la notification réglementaire.

10. Analyse d'impact et autorité de contrôle

KG Solution apporte une assistance raisonnable au Client pour ses obligations relatives à la sécurité, aux analyses d'impact et aux consultations de l'autorité de contrôle, dans la limite des informations et moyens dont il dispose.

Une assistance importante ou spécifique peut faire l'objet d'un devis lorsqu'elle dépasse le service courant.

11. Sort des données en fin de contrat

Au choix du Client et sous réserve des obligations légales, les données actives sont restituées dans le cadre de l'export standard puis supprimées de l'environnement de production.

Les copies de sauvegarde résiduelles expirent selon le cycle normal de rétention, au plus tard dans la limite de 30 jours lorsqu'elles relèvent du dispositif décrit aux présentes CGV.

12. Audit et preuve de conformité

KG Solution met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations de la présente annexe.

Un audit complémentaire peut être organisé selon des modalités proportionnées, avec un préavis raisonnable, sans compromettre la sécurité des autres clients ni divulguer des informations confidentielles.

13. Responsabilités du Client

Le Client demeure responsable de la licéité de la collecte, des bases légales, des informations fournies aux personnes, des durées de conservation, de la gestion des droits et des instructions données à KG Solution.

Il s'engage à ne pas utiliser le service pour des traitements manifestement illicites.

14. Services d'intelligence artificielle et autres sous-traitants techniques

Lorsqu'un prestataire d'intelligence artificielle ou un autre service technique traite des données personnelles pour le compte du Client en qualité de sous-traitant ultérieur, son recours est soumis aux règles du présent accord, notamment à

l'information préalable du Client, aux garanties de sécurité, aux obligations contractuelles équivalentes et aux règles relatives aux transferts internationaux.

Annexe 5 - Textes relatifs à la reconduction et à la résiliation

Reproduction des dispositions du Code de la consommation applicables aux contrats de prestation de services lorsqu'elles doivent être reproduites contractuellement. Version vérifiée au 18 septembre 2026.

Article L. 215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L. 215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité. A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L. 215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L. 241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Annexe 6 - Garantie légale de conformité des contenus et services numériques

Les encadrés réglementaires ci-dessous emploient le terme « consommateur », conformément à leur rédaction réglementaire. En application de l'article L. 224-25-31 du Code de la consommation, les dispositions de la section relative aux contenus et services numériques sont également applicables aux contrats conclus entre un professionnel et un non-professionnel lorsque les conditions du texte sont réunies.

Fourniture ponctuelle - encadré réglementaire (annexe à l'article D. 211-3)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Fourniture continue - encadré réglementaire adapté (annexe à l'article D. 211-4)

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité pendant toute la durée du contrat.

Durant cette période, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique pendant toute la durée du contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Les deux encadrés ci-dessus reprennent les mentions réglementaires applicables aux contenus et services numériques. Pour une fourniture continue sans durée minimale, telle qu'un hébergement mensuel résiliable avec préavis, la période contractuelle de garantie est indiquée comme s'appliquant « pendant toute la durée du contrat ». Si une offre prévoit une durée déterminée particulière, cette durée est précisée dans le devis ou les conditions particulières et l'encadré est adapté en conséquence.

Annexe 7 - Médiateur de la consommation

KG Solution adhère au dispositif de médiation de la consommation CM2C pour les litiges de consommation entrant dans son champ de compétence. Le consommateur peut saisir ce médiateur gratuitement après une réclamation écrite préalable adressée à KG Solution.

Rubrique	Information
Organisme	CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
Adhésion KG Solution	Confirmée et en vigueur
Adresse	49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Téléphone	01 89 47 00 14
Site	https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Courriel	declarer-un-litige@cm2c.net
Condition préalable	Avoir préalablement adressé une réclamation écrite à KG Solution et ne pas avoir obtenu de solution satisfaisante.
Délai de saisine	Au maximum un an à compter de la réclamation écrite adressée à KG Solution, sous réserve des autres conditions légales de recevabilité.

Si KG Solution change de médiateur ou si son adhésion à CM2C cesse, les coordonnées du médiateur effectivement compétent sont communiquées au consommateur et les présentes CGV sont mises à jour avant toute nouvelle conclusion de contrat avec un consommateur.

Annexe 8 - Références juridiques principales de rédaction

Cette annexe est informative. Elle ne remplace pas une validation individuelle par un avocat ou juriste et n'a pas pour objet de modifier les clauses contractuelles précédentes. Références vérifiées pour la version du 18 septembre 2026.

Référence	Objet
Code de la consommation - article liminaire	Définitions de consommateur, non-professionnel et professionnel.
Code de la consommation - articles L. 111-1, L. 221-5 et R. 221-2	Information précontractuelle et contrats à distance.
Code de la consommation - articles L. 221-18, L. 221-25 et L. 221-28	Droit de rétractation et commencement d'exécution.
Code de la consommation - article L. 221-3	Extension de certaines protections à certains petits professionnels pour les contrats hors établissement.
Code de la consommation - articles L. 212-1 et L. 212-2	Clauses abusives applicables aux consommateurs et non-professionnels.
Code de la consommation - articles L. 215-1 à L. 215-4, L. 241-3 et D. 215-1 à D. 215-3	Reconduction, résiliation électronique et modalités de la fonctionnalité « résilier votre contrat ».
Code de la consommation - articles L. 223-1 et L. 223-2	Consentement préalable au démarchage téléphonique et information lors de la collecte du numéro du consommateur, régime en vigueur depuis le 11 août 2026.
Code de la consommation - articles L. 224-25-1 à L. 224-25-32, notamment L. 224-25-24 à L. 224-25-26 et L. 224-25-31 ; D. 211-3 / D. 211-4	Contenus et services numériques, mises à jour, modifications, garantie légale et extension aux non-professionnels.
Code de la consommation - articles L. 612-1, L. 612-2 et L. 616-1	Médiation de la consommation, réclamation préalable, délai maximal d'un an et information sur le médiateur.
Code de commerce - article L. 441-10 et article D. 441-5	Délais et retards de paiement entre professionnels ; indemnité forfaitaire de 40 euros.
Code de la propriété intellectuelle - article L. 131-3	Délimitation des droits patrimoniaux cédés.
RGPD - article 28, paragraphes 2 et 4 ; recommandations CNIL	Sous-traitance de données personnelles et sous-traitants ultérieurs.
Loi Informatique et Libertés - article 82 ; recommandations CNIL	Cookies et traceurs ; consentement préalable sauf conditions d'exemption.
Code général des impôts - article 293 B	Franchise en base de TVA lorsque les conditions sont remplies.
Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle - notamment articles 50 et 113	Obligations de transparence de certains systèmes d'IA et calendrier général d'application à compter du 2 août 2026, selon les dispositions concernées.
Code de la consommation - dispositions relatives au crédit à la consommation applicables à la date du contrat ; ordonnance n° 2025-880 du 3 septembre 2025	Paiements différés et fractionnés proposés aux consommateurs ; adaptation du régime à compter du 20 novembre 2026.
Code de la consommation - articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2	Conservation des contrats conclus par voie électronique d'un montant au moins égal à 120 euros et accès à l'écrit conservé.
Code de la consommation - articles L. 221-13 et L. 221-14	Confirmation du contrat sur support durable et validation en ligne indiquant sans ambiguïté l'obligation de paiement.

Annexe 9 - Fiche d'identification des éléments cédés

Cette fiche peut être complétée dans le devis, le bon de commande ou une annexe de projet. Elle sert à identifier précisément les créations originales auxquelles s'applique la cession prévue à l'article 19. La description du devis signé prévaut en cas de contradiction.

Rubrique	À compléter / règle
Référence devis / projet	_____
Éléments spécifiquement créés et cédés	_____ _____
Droits cédés	Reproduction - Représentation - Adaptation / modification - Intégration ; traduction lorsqu'elle est nécessaire au projet.
Destination	Exploitation, communication, maintenance, migration et évolution du projet du Client.
Supports	Supports numériques et physiques nécessaires aux destinations ci-dessus.
Territoire	Monde entier.
Durée	Durée légale de protection des droits concernés.
Prise d'effet	Après paiement intégral des éléments concernés.
Éléments exclus	Composants tiers et open source ; licences, abonnements et comptes tiers non transférables ; modules, briques techniques, outils, composants génériques ou préexistants et éléments du CMS propriétaire KG Solution.
Modules spécifiques	Lister ici les thèmes, extensions, modules ou développements WordPress créés sur mesure et inclus dans la cession : _____
Licences tierces	Indiquer les licences transférables, non transférables ou à reprendre par le Client : _____
Composants KG Solution non transférables	Lister les composants génériques, mutualisés ou propriétaires indispensables au fonctionnement : _____

Annexe 10 - Fiche composants, licences et portabilité

Cette fiche est destinée aux projets comportant des modules, licences ou services tiers. Elle permet au Client de voir immédiatement ce qui lui appartient, ce qui est transférable et ce qui devra être remplacé ou renouvelé en cas de départ.

Composant / service	Catégorie	Titulaire / compte	Transférable ?	Coût / renouvellement	Action en cas de départ
Nom de domaine	Compte Client	Client / OVH	Oui	Selon registrar	Conservé par le Client
Développement spécifique WordPress	Spécifique Client	Client après paiement	Oui	Inclus sauf maintenance	Export du code et des fichiers
Module générique KG Solution	Propriétaire KG Solution	KG Solution	Non	Inclus au service selon devis	Remplacement/ adaptation si nécessaire
Thème / extension tiers	Tiers	Selon licence	Selon éditeur	À préciser	Souscription propre du Client si nécessaire
Service SaaS / API / IA	Tiers	Selon compte	Selon fournisseur	À préciser	Reconfiguration ou reprise du compte si possible
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Fin des CGV du 18 septembre 2026

KG Solution - Kevin Guillemont - 34 ter avenue Victor-Hugo, 79100 Thouars - contact@kgsolution.fr - 06 35 93 78 93