



identité visuelle | design graphique  
stratégie de communication  
communication print / web  
création & réalisation de sites internet

contact@kawa-synergy.com  
[www.kawa-synergy.com](http://www.kawa-synergy.com)

**KAWA SYNERGY**  
261, rue Sainte-Catherine  
33000 Bordeaux - France

*Entreprise Individuelle à Responsabilité Limitée au nom de :  
M. Soukarieh MAYASS, immatriculée au registre du commerce et  
des sociétés de Bordeaux sous le n°. SIRET 512 551 920 0022*

## CONTRAT DE SERVICES & CONDITIONS D'UTILISATION & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version : 15/06/2018

**Il est important de faire la distinction entre les données personnelles que vous nous confiez pour l'utilisation de nos services, et la sécurité des données que vous hébergez sur les infrastructures techniques de KAWA SYNERGY.**

### 1. OBJET DE CE DOCUMENT

L'objet des présentes est de déterminer les termes et les conditions de réalisation des services vendus par KAWA SYNERGY.

### 2. DESCRIPTION DES SERVICES

KAWA SYNERGY est une e-agence spécialisée dans les domaines de la communication globale et incluant des solutions de communication numérique (création et réalisation de sites internet, plateformes mobiles, référencement, gestion des réseaux sociaux...).

### 3. TARIFICATION

Un devis détaillé est délivré au client sur la base d'une demande personnalisée. Les tarifs et les prestations standards sont disponibles sur notre Grille Tarifaire en vigueur (sur demande).

Les tarifs pratiqués par KAWA SYNERGY sont fixés annuellement et fixés pour une période d'un an du 1er janvier de l'année en cours (inclus) au 31 décembre de l'année en cours (inclus). KAWA SYNERGY s'engage à ne pas modifier ses conditions tarifaires pendant cette période que ce soit pour les forfaits de prestations, le taux horaire et le taux journalier. Les tarifs fixés dans ce document feront office de base de calcul pour tous les éléments devisés ou facturés par KAWA SYNERGY, sauf accord contraire avec le client.

### 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La relation contractuelle pourra être constituée de différents éléments, régissant les relations entre les parties. En cas de points divergents entre certains documents, les points en question devront être interprétés suivant le document de plus haute importance.

L'ordre de priorité décroissant étant :

- Le ou les procès-verbaux par priorité décroissante du plus récent au plus ancien.
- Les spécifications (spécifications techniques, spécifications fonctionnelles, cahier des charges). Il ne peut exister qu'un seul document de référence intitulé « spécification ... ». Le document le plus récent signé ou validé par les deux parties sera donc le document à considérer.
- Les maquettes graphiques (validées par les 2 parties suite à la signature d'un PV).
- Le contrat commercial et / ou contrat de service signé par le client (si le projet est soumis à la signature d'un contrat commercial et / ou de service). Pour chaque service contractualisé, il ne peut exister qu'un seul contrat de référence. Le contrat le plus récent signé par les deux parties sera le contrat de référence.
- Les présentes conditions générales.
- Le(s) bon(s) de commande ou le(s) devis signé(s) par le client.
- La proposition commerciale envoyée au client, recevable si celle-ci a été signée par les deux parties. En cas de multiples propositions, la dernière en date sur un projet ou service donné sera considérée comme étant la

proposition de référence.

- Les termes des documents contractuels ne peuvent être modifiés que par voie d'avenant dûment signé des deux parties sauf exception indiquée ci-après.
- Il est précisé à toute fin utile qu'en aucun cas les documents tiers ou toute autre disposition que le client pourrait communiquer à KAWA SYNERGY antérieurement ou postérieurement à la conclusion du présent ne pourront avoir valeur contractuelle tant qu'elles ne seront pas dûment actées par les deux parties.

Sont nulles toutes adjonctions, ratures, modifications ou suppressions portées sur le contrat qui ne seraient pas approuvées par acte séparé par KAWA SYNERGY. Il est convenu entre les parties que les dispositions de la proposition pourront être modifiées et / ou précisées en fonction de l'évolution des contraintes de réalisation des prestations et des réponses apportées par les parties. Ces modifications et / ou précisions devant être effectuées conformément aux dispositions figurant dans la proposition et doivent en tout état de cause intervenir par écrit sur validation des deux parties.

### 5. OBLIGATIONS

#### 5.1. OBLIGATIONS DU CLIENT

Outre les informations prévues dans les documents contractualisés, le client s'engage à communiquer et à fournir à KAWA SYNERGY, dans les délais et conditions compatibles avec le calendrier défini dans la proposition, les documents et / ou informations nécessaires à la réalisation par KAWA SYNERGY des services dont il a la charge.

Il est rappelé que les développements ou prestation de service nécessitent une collaboration active entre le client et KAWA SYNERGY, et que le succès d'un projet dépend de facteurs indépendants de KAWA SYNERGY tels que l'organisation du client, ses méthodes de travail et la qualification de son personnel. En conséquence, le client s'engage à affecter le personnel nécessaire au suivi des services réalisés par KAWA SYNERGY, notamment pour les opérations de recette.

D'une manière générale, le client s'engage à coopérer de bonne foi et sans réserve avec KAWA SYNERGY afin de lui permettre de réaliser les services dans de bonnes conditions.

KAWA SYNERGY et le client s'engagent à respecter les droits des tiers, la propriété intellectuelle, et de façon générale à ne pas mettre de contenus illicites, ni contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ni à la décence. Le client s'engage à modérer en ce sens les éventuels avis de consommateurs, contenus multimédia et divers contenus rédactionnels.

#### 5.2. OBLIGATION DE MOYEN DE KAWA SYNERGY

KAWA SYNERGY s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par le client dans le cadre des modalités fixées par les documents contractualisés. En outre, le client est conscient et accepte que KAWA SYNERGY n'assume pas une obligation de résultat mais une obligation de moyen dans l'exécution de ses prestations.

## 6. USAGE DES DONNÉES DU CLIENT

Le client autorise expressément KAWA SYNERGY à faire usage des données qui lui sont transmises et ce dans les limites imposées par l'exécution de la prestation.

## 7. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES SERVICES

### 7.1. COMPTE-RENDU DE RÉUNIONS ET PROCÈS-VERBAUX

Chaque partie s'engage à s'exprimer pour désigner pour la durée de la prestation, un responsable ayant la qualité d'interlocuteur privilégié de l'autre partie. Les responsables de chaque partie, ainsi qu'éventuellement d'autres membres du personnel de chacune des parties, pourront se réunir périodiquement en comité opérationnel, sur accord des deux parties. KAWA SYNERGY se réserve le droit après chaque réunion de rédiger un compte rendu et/ou un procès-verbal de réunion, et de l'envoyer par courrier ou par courriel au client au maximum 4 jours ouvrés après la date de réunion. Dans cette optique et à compter de leur remise, le client dispose d'un délai de 4 jours ouvrés pour formuler d'éventuelles remarques ou objections. Au-delà, le compte-rendu et/ou procès-verbal sera réputé accepté.

### 7.2. CALENDRIER

Certains services seront exécutés selon un calendrier prévisionnel figurant dans les documents contractualisés. Ce calendrier pourra être modifié après accord des deux parties et analyse des impacts budgétaires éventuels. Au cas où le client aurait connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque susceptible de retarder l'exécution de tout ou partie des services confiés à KAWA SYNERGY, il devra en aviser KAWA SYNERGY et les deux parties devront se concerter sur les moyens qui pourraient permettre de limiter le retard.

### 7.3. RÉUNIONS, DÉPLACEMENTS ET INTERVENTIONS

Les réunions, déplacements, points d'avancements ou par extension toutes demandes d'intervention physique ou téléphonique non prévus dans la proposition de KAWA SYNERGY et proposés, demandés ou imposés par le client pourront être facturés en sus au client. Il est ainsi précisé que toute interaction non prévue avec le client dans le cadre des services pouvant se matérialiser par une conversation physique ou téléphonique et qui dépassera 15 minutes, pourra être facturée en sus au client en suivant les tarifs de taux horaire pratiqués par KAWA SYNERGY au moment des faits.

## 8. VALIDATION ET LIVRAISON DU SYSTÈME

### 8.1. RECETTE

Dans le cas où les services sont décomposés en lots, chacun des lots fait l'objet d'une procédure de recette. Dans tous les cas (prestation avec ou sans lot), la livraison des services sera finalisée par une recette. La période de recette de la totalité des services, objet des présentes, est fixée à 15 jours calendaires à compter du début de la livraison des services au client par KAWA SYNERGY. A défaut de remarque formulée par le client à l'issue de la période des 15 jours, les services seront réputés recettes par le client. La formalisation de remarque par le client devant être effectuée par écrit à KAWA SYNERGY (signature d'un procès-verbal de recette portant la mention « refusé » par exemple).

En cas d'anomalie apparaissant pendant la période de recette, celles-ci seront consignées par le client sur un procès-verbal de recette et la recette sera prononcée avec des réserves.

KAWA SYNERGY prendra dès lors des dispositions pour corriger, dans les meilleurs délais, les anomalies, objet des réserves, afin de permettre au client de lever les réserves.

S'il s'agit de développements, en cas de mise en exploitation préalablement à l'expiration de la période susvisée, ils seront automatiquement réputés recettes à la date de démarrage de la mise en exploitation.

Toute procédure de recette prononcée étant définitivement acquise.

### 8.2. MODALITÉS DE VALIDATION

Chaque étape d'avancement, de présentation, de point sur le projet ou de phase de recette devra s'effectuer dans les locaux de KAWA SYNERGY ou par visio-conférence sauf accord contraire entre les deux parties. Chaque phase sera formalisée par la signature d'un procès-verbal.

Toute demande, émanant du client, de corrections ou d'ajustement des services n'étant pas visé ou permis par un point précis des documents contractualisés sera appelé une « remarque ». La prise en compte des remarques pouvant apparaître sur un procès-verbal, la prise en compte ou non de celles-ci sans modification du périmètre financier des services revenant à KAWA SYNERGY uniquement.

En cas de litige sur la qualification en tant que remarque ou anomalie d'un élément recette ou rapporté lors d'une phase de recette ou de validation, l'avis de KAWA SYNERGY sera considéré comme prépondérant et ne pourra pas être remis en cause par le client.

La signature d'un procès-verbal de recette sans divergence constatée avec les spécifications attendues sera considérée comme étant un élément livrable sans anomalies même si celui-ci comporte des remarques. La signature du procès-verbal de recette concernant les livrables finaux déclenchera le début de la période de garantie des services.

### 8.3. DÉLAIS DE VALIDATION

Certaines fournitures de services pouvant être soumises à validation il est convenu que les délais considérés par défaut pour la validation des prestations de la société KAWA SYNERGY sont fixés à 2 jours ouvrés, sauf accord contraire visé par les deux parties.

Tout délais supplémentaire de la part du client pour valider les services pourra entraîner une réévaluation du calendrier sans que la faute du retard ne puisse être attribuée à KAWA SYNERGY.

En cas de dépassement des délais de validation supérieurs à 45 jours calendaires, sauf accord écrit entre les deux parties, les parties pourront demander la résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'article résiliation.

## 9. DEMANDE DE MODIFICATION DES SERVICES

### 9.1. DEMANDE DU CLIENT

Si au cours de l'exécution de la prestation, le client demande une modification des services, il devra en faire part à KAWA SYNERGY via un rapport exprimant et détaillant ses besoins, qui sera transmis par courrier ou e-mail.

KAWA SYNERGY effectuera sur la base de ce rapport, une analyse de la demande du client afin de pouvoir établir par écrit les conséquences de la mise en œuvre des nouveaux besoins requis, en terme de délais, de prix et de conséquences par rapport au service initial. KAWA SYNERGY n'entreprendra les modifications qu'après avoir reçu l'accord préalable et écrit du client. Cet accord sera matérialisé par un avenant au service, dûment signé par les deux parties.

### 9.2. MODIFICATION OU ÉVOLUTION DU SYSTÈME À L'INITIATIVE KAWA SYNERGY

KAWA SYNERGY se réserve la possibilité de modifier à sa convenance les services cédés, fournis ou mis à la disposition du client, sous réserve cependant que ces modifications ou évolutions ne dégradent pas les performances des services et ne génèrent pas d'anomalie ou divergence de fonctionnement. Dans ce cas, le résultat final devra offrir des modalités d'utilisation, performances ou conditions techniques au moins égales à celles existantes avant les modifications

## 10. MODALITÉS FINANCIÈRES

### 10.1. PRIX DES SERVICES

En contrepartie de l'exécution des Services, le client s'engage à payer à KAWA SYNERGY le prix stipulé dans la proposition. Il est rappelé que le montant fixé et négocié dans la Proposition est hors taxes et sera majoré des taxes et droits en vigueur à la date de facturation conformément à la législation.

### 10.2. PAIEMENT DES PRESTATIONS

L'absence de contestation d'une facture dans un délai de 8 jours présume de son acceptation. Toute contestation devant être adressée par lettre recommandée. En cas de litige survenant entre les parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le client et les factures non contestées.

Le client a la possibilité de payer KAWA SYNERGY par chèque, virement ou prélèvement automatique. Dans le cas du prélèvement automatique, KAWA SYNERGY enverra au client avant tout prélèvement une facture à minima 7 jours avant la date effective dudit prélèvement. En l'absence de contestation dans les 7 jours, le prélèvement sera considéré comme prévu et accepté par le client.

Quel que soit le moyen de paiement utilisé, en cas de rejet du paiement du client présenté par KAWA SYNERGY engendrant des frais additionnels à KAWA SYNERGY, la charge desdits frais sera intégralement facturée au client sans qu'aucune contestation ne soit possible de la part du client. Il en sera notamment ainsi dans le cas d'insolvabilité, de rejet de chèque ou de rejet de prélèvement automatique.

### 10.3. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les factures de KAWA SYNERGY sont payables aux dates stipulées dans les conditions de règlement signifiées sur les factures, bon de commande ou tout autre document, net et sans escompte.

Les paiements sont dus à la réception des factures. En cas de retard de paiement, KAWA SYNERGY se réserve le droit d'arrêter les services, aux torts du client, sans qu'aucun dédommagement ou remboursement ne puisse être demandé à KAWA SYNERGY, nonobstant le droit pour KAWA SYNERGY de demander indemnisation du préjudice subi (les sommes déjà facturées au client restant dues). Les sommes déjà versées par le client à KAWA SYNERGY resteront acquises à KAWA SYNERGY et les sommes correspondant à tous les travaux réalisés au jour de la résiliation deviendront immédiatement exigibles.

En cas de retard de paiement pour quelque cause que ce soit, les sommes dues par le client porteront intérêt de plein droit, passé la huitaine calendaire à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. Les intérêts de retard sont calculés journalièrement, à un taux égal à deux fois celui du taux de l'intérêt légal. Le non-paiement partiel ou total de toutes sommes arrivées à échéance aura en outre pour effet, dès cette date, de permettre à KAWA SYNERGY de suspendre jusqu'à complet règlement des sommes dues, l'exécution des services, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

## 11. PROPRIÉTÉ, CONFORMITÉ ET GARANTIES

### 11.1. GARANTIES

KAWA SYNERGY garantit la conformité aux spécifications des services réalisés au titre des documents contractualisés. Le client reconnaît avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité et des caractéristiques des services et avoir pu apprécier leur adéquation à ses propres besoins. Aucune garantie n'est donnée sur l'aptitude des développements ou des services à remplir une fonctionnalité non prévue dans les spécifications. KAWA SYNERGY ne garantit pas la pérennité de l'intégralité des fonctionnalités, de l'ergonomie et des performances du système préexistant chez le client.

L'état de l'art ne permettant pas de tester et de vérifier toutes les possibilités d'utilisation des développements ou des services, KAWA SYNERGY ne saurait garantir que ceux-ci sont exempts d'anomalies. Plus particulièrement, le client reconnaît que les applications mises à sa disposition relèvent d'un domaine complexe et rapidement évolutif de la technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation à venir. Toutefois, KAWA SYNERGY s'engage à tout mettre en œuvre pour corriger, dans les meilleurs délais, les anomalies reproductibles qui lui seraient signalées par le client dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de recette des services, pour autant que :

- L'anomalie ait été signalée par le client à KAWA SYNERGY par écrit dès sa survenance et correctement décrite,
- Le client ait respecté les consignes d'exploitation.
- La garantie s'étend aux corrections effectuées par KAWA SYNERGY au titre de la garantie elle-même sans que, dans ce cas, la durée globale de la garantie soit modifiée.
- La garantie serait annulée et KAWA SYNERGY dispose du droit de mettre un terme immédiatement à ses engagements dans l'éventualité où le client réaliserait l'une des actions suivantes :
- Une mauvaise utilisation des développements ou des services par rapport aux documents contractualisés,
- Une modification des développements apportée par le client depuis la date de réception,
- Une modification de l'environnement technique des services.

Toutes les interventions de KAWA SYNERGY, dans le cadre de la garantie, non motivées par un incident imputable aux services, dans leur version livrée par KAWA SYNERGY, pourront être facturées par KAWA SYNERGY au client conformément au tarif en vigueur chez KAWA SYNERGY au jour de l'intervention, sans que cette facturation puisse être inférieure à une demi-journée. Les frais de déplacement sont facturés en sus.

KAWA SYNERGY ne saurait garantir les anomalies affectant tout programme d'ordinateur utilisé conjointement aux services.

Le client reconnaît que les caractéristiques de ses propres données, les procédures utilisées par le client pour les convertir, les formater et les charger ainsi que

l'utilisation par le client des services en combinaison avec des produits tiers peuvent conduire à une impossibilité d'utiliser les services selon les termes de la garantie ci-dessus. En conséquence, KAWA SYNERGY ne sera pas responsable des dysfonctionnements résultant (liste non limitative ni exhaustive) :

- Des caractéristiques des données du client ou des procédures utilisées pour les convertir, les formater ou les charger.
- Et / ou de l'utilisation des services en combinaison avec des matériels et / ou des programmes tiers, sauf si KAWA SYNERGY a recommandé par écrit leur utilisation en combinaison avec ces matériels et / ou programmes tiers.

### 11.2. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La partie fournissant des éléments de travail (ci-après le fournisseur) à l'autre partie (ci-après le destinataire), devra garantir et indemniser cette dernière contre toute réclamation concernant la propriété intellectuelle relative aux éléments de travail fournis et utilisés pour l'exécution du contrat, sous réserve que :

- Le destinataire notifie par écrit au fournisseur cette réclamation dans les 30 jours de sa réception,
- Le destinataire accorde au fournisseur l'assistance et les informations nécessaires à l'exécution des dispositions ci-dessus, les frais raisonnables encourus par le destinataire dans ce but étant à la charge du fournisseur,

Le fournisseur ait le contrôle exclusif des moyens de défense et la totale liberté de signer une éventuelle transaction.

Dans la mesure où une infraction aux droits d'un tiers est invoquée ou constatée, le fournisseur aura le droit, à ses frais de :

- Modifier les éléments de travail, ou de fournir des éléments de substitution,
- Obtenir, pour le destinataire, le droit de continuer à utiliser les éléments de travail,

Le Client déclare être et reste propriétaire des contenus, logos, chartes graphiques et autres éléments (« Contenus ») qu'il aura fournis à KAWA SYNERGY pour la réalisation des Prestations. Le Client autorise la Société KAWA SYNERGY à utiliser ces Contenus dans le cadre des Prestations et garantit donc à la Société KAWA SYNERGY la jouissance paisible des droits concédés au titre des présentes. A ce titre, le Client garantit par avance la Société KAWA SYNERGY contre toute réclamation sur les Contenus, de quelque nature qu'elle soit. Ainsi, au cas où une instance serait engagée à l'encontre de la Société KAWA SYNERGY, cette dernière en informe le Client et ce dernier s'engage à payer tous les honoraires raisonnables, frais de justice et dommages et intérêts avancés par la Société KAWA SYNERGY. La société KAWA SYNERGY reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle (logiciel, développements informatiques, logos, slogans, graphismes, photos, vidéos, brevet, droits d'auteur, secrets des affaires, bases de données, marques...) sur ses logiciels de création/développement/hébergement, les applications et sites internet qu'elle réalise ainsi que sur toute documentation explicative y afférant (tutoriel, rapports, analyses, plans, études, manuels, visuels, maquettes, illustrations, dessins...). Ils constituent les « Eléments » la Société KAWA SYNERGY en est seule titulaire et détient seule tous les droits nécessaires pour en assurer la commercialisation et en permettre l'utilisation, la ou les modifications, adaptations ou extensions. Les CGV n'entraînent aucun transfert de propriété sur les Eléments.

Ces Eléments ne peuvent donc pas être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation expresse de la Société KAWA SYNERGY, sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'interdit d'utiliser les dénominations Société KAWA SYNERGY (sous toutes leurs formes verbales et graphiques) dans ses campagnes sans l'accord préalable et écrit de la Société KAWA SYNERGY.

Dans l'hypothèse où aucun des éléments ci-dessus ne seraient adaptés sur un plan commercial, obtenir la restitution des éléments de travail, objets de la réclamation, et de tous les droits qui y sont attachés et rembourser les redevances payées, le cas échéant, au titre des éléments de travail par le destinataire.

La présente clause énonce les seuls recours dont disposent les parties au titre de la propriété intellectuelle. La responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée dans le cas d'une réclamation relative à la propriété intellectuelle résultant de :

- L'utilisation par le destinataire d'une version dépassée ou modifiée de tout ou partie des éléments de travail, si la réclamation pouvait être évitée par l'utilisation de la version courante et non modifiée des éléments de travail,
- L'utilisation d'informations, de schémas, spécifications, instructions, logiciels, données ou des éléments de travail non délivrés par le fournisseur.
- Les garanties mentionnées dans le présent article sont exclusives de tout autre.

### 11.3. SITE INTERNET

- **Année 1 :** le site internet est garanti pour une période de 12 mois. La garantie n'est valable qu'une fois. Elle commence à la date de livraison du site au client. Hors pannes liées à une mauvaise manipulation par l'utilisateur, voir point 13 Force Majeure.
- **A partir de l'année 2 :** le site internet est considéré en année 2 à date de renouvellement du nom de domaine et de la location de l'espace serveur alloué. Les tarifs et coûts de la maintenance et entretien ont été communiqués en année 1 au client en même temps que le devis de réalisation du site internet et des CGV.
- **Définition de la prestation " maintenance et mise à jour " :**
  - mise à jour régulière du CMS Wordpress et du thème utilisé et des plugging.
  - mesures préventives semblant nécessaires à la sécurité du site. En fonction de l'offre tarifaire négociée avec le client. (voir Tarif général Kawa Synergy 2018)

## 12. RESPONSABILITÉ

### 12.1. GÉNÉRALITÉS

KAWA SYNERGY ne sera tenu que de son dol en cas de faute. Les parties ne seront en aucun cas responsables des dommages indirects. Par dommages indirects, les parties conviennent d'entendre notamment les pertes de bénéfice, chiffre d'affaires, données ou usage de celles-ci, encourues par l'autre partie ou un tiers. La responsabilité de KAWA SYNERGY au titre des services ne saurait en aucun cas excéder le montant des sommes payées par le client au titre des services litigieux. Les présentes stipulations répartissent le risque entre KAWA SYNERGY et le client. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Le client est conscient et accepte le fait que KAWA SYNERGY soit entièrement dépendant des prestations effectuées par les tiers (hébergement, maintenance des hébergeurs, évolution du contexte internet, évolution de la législation, évolution concernant les moyens de paiement en ligne, évolution des interfaces ou formats de données, éventuels bugs, etc.). En conséquence, le client décharge KAWA SYNERGY de toute responsabilité quant à une exécution incorrecte des prestations des tiers concernés.

En toute hypothèse, la responsabilité de KAWA SYNERGY sera limitée au montant payé par le client en exécution des documents contractualisés pour ledit service.

### 12.2. CONTENUS

KAWA SYNERGY, pourra être amené à créer, intégrer ou modifier des contenus pour le client sans validation préalable sur simple demande de sa part (par exemple pour le positionnement de contenus « types ou génériques », des corrections grammaticales ou orthographiques, etc.). La responsabilité de KAWA SYNERGY ne pourra dans ce cas précis en aucun cas être engagée en cas de litige sur ces contenus non validés.

## 13. FORCE MAJEURE

La responsabilité d'une ou des parties est dérogée en cas de survenance d'un événement de force majeure. Sont notamment considérés comme constitutifs de force majeure :

- La défaillance des moyens de communication, de télécommunications et de transport,
- Les grèves,
- Les conflits du travail,
- Les troubles sociaux,
- Les incendies,
- Les inondations,
- Les guerres civiles ou étrangères,
- Les attentats,
- Les sabotages ou menaces.

Il appartient à la partie qui invoque un événement de force majeure de le notifier à l'autre partie par email confirmé par lettre recommandée avec avis de réception dans les plus brefs délais. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre l'exécution du contrat. Le calendrier convenu sera repoussé d'une durée égale à la durée de la suspension due à cette cause de force majeure.

Toutefois, au-delà de 90 jours consécutifs, si le cas de force majeure ne permet pas de poursuivre l'exécution du contrat, chaque partie pourra notifier à l'autre partie la résiliation de plein droit du contrat par lettre recommandée avec avis de réception sans qu'aucun dommage et intérêt ne soit dû. Les sommes dues à KAWA SYNERGY pour les travaux déjà réalisés, resteront néanmoins acquises définitivement à KAWA SYNERGY.

## 14. DROITS CÉDÉS

KAWA SYNERGY cède au client un droit personnel, non exclusif et non cessible d'utilisation des services pour ses opérations. Ce droit comprend :

- Un droit de reproduction, permanente ou provisoire, des services ou développements,
- Un droit de traduction, d'adaptation, d'arrangement ou de modification de quelque manière que ce soit des services ou développements (notamment correction, suivi, maintenance, etc.) pour les utiliser seuls ou en conjonction avec d'autres programmes.

A ce titre, le client se verra remettre les codes sources des développements et / ou accès aux différents comptes utilisés dans le cadre de l'exécution des services, dans le but exclusif d'effectuer lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers des prestations de maintenance, de modification ou d'adaptation des développements ou services.

Dans l'hypothèse où un tiers prend connaissance desdits comptes et / ou codes sources, le client fera en sorte qu'il s'engage à préserver leur confidentialité et le client garantit KAWA SYNERGY du respect de cet engagement.

La cession intervient après paiement à KAWA SYNERGY du prix des services ayant donné lieu aux dits développements et / ou services et pour toute la durée de protection légale par le droit d'auteur.

## 15. GÉNÉRALITÉS

### 15.1. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties pourra communiquer à l'autre partie des informations de type confidentiel. Sont notamment considérées confidentielles, les informations suivantes :

- Les informations indiquées comme telles sur lesquelles sera clairement portée la mention « confidentiel »,
- Les termes des documents contractualisés,
- Les résultats de recherche, procédés techniques, algorithmes, méthodologies et toute autre technique mis en place par KAWA SYNERGY dans le cadre des services.

Ne seront pas considérés comme informations confidentielles, les informations :

- Etant ou tombant dans le domaine public en l'absence de toute faute imputable à la partie réceptrice,
- Etant en possession de la partie réceptrice préalablement à leur divulgation sans avoir été obtenues directement ou indirectement de l'autre partie,
- Ayant été communiquées à la partie réceptrice par un tiers sans obligation de confidentialité,
- Etant formalisées ou développées indépendamment par la partie réceptrice, Dont la divulgation est le résultat d'une disposition requise aux termes d'une disposition législative, réglementaire ou d'une décision de justice.

Sauf indication contraire, les parties s'engagent à maintenir ces informations confidentielles durant la réalisation des services et pendant 2 ans après l'expiration des documents contractualisés.

### 15.2. LICENCE DE PROGRAMMES

Les Services peuvent être relatifs à des programmes et / ou services KAWA SYNERGY concédés en licence aux termes d'une convention distincte des présentes. Seul le contrat de licence d'utilisation des programmes et / ou services régit les conditions d'utilisation desdits programmes et / ou services.

### 15.3. RELATIONS ENTRE LES PARTIES

Le client assurera la maîtrise d'œuvre des services, sauf disposition contraire dans la proposition. KAWA SYNERGY et le client sont des entreprises juridiquement et économiquement indépendantes et l'exécution du contrat ne crée entre elles aucune solidarité, mandat, société de fait ou relation équivalente.

Chacune des parties veille seule au respect de ses obligations légales, notamment au titre du droit du travail, y compris le paiement des salaires et de ses employés, cotisations de sécurité sociale et autres charges supportées par l'employeur.

#### 15.4. CESSION, SOUS-TRAITANCE

Aucune commande ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux.

Par exception aux dispositions du précédent alinéa, KAWA SYNERGY pourra céder le bénéfice de la commande à toute personne morale ou physique qui reprendra l'intégralité des obligations visées aux présentes vis-à-vis du client. KAWA SYNERGY pourra à tout moment sous-traiter tout ou partie de ses obligations.

#### 15.5. PROMOTION

Chacune des parties accorde à l'autre partie le droit de faire référence à son co-contractant pour la promotion de ses activités. Toute autre utilisation devra faire l'objet, au préalable de l'autorisation écrite de l'autre partie.

#### 15.6. NULLITÉ PARTIELLE

La déclaration de nullité ou d'inapplicabilité d'une quelconque stipulation du contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inapplicabilité des autres stipulations.

#### 15.7. RENONCIATION

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit d'une manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété par une renonciation de cette partie au bénéfice de ladite clause.

#### 15.8. ASSURANCES

KAWA SYNERGY certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle. Le client fait la même déclaration pour ce qui le concerne.

### 16. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE - DONNÉES PERSONNELLES - COOKIES - SÉCURITÉ

KAWA SYNERGY attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Clients.

#### 16.1. COLLECTE & TRAITEMENT DES DONNÉES

KAWA SYNERGY collecte et traite les données à caractère personnel des Clients pour les finalités suivantes :

- fourniture des produits et des services sur le site,
- gestion des commandes,
- gestion de l'exercice du droit de rétractation, paiement, facturation, etc.,
- information sur la Société, les services, et les activités de la Société,
- réponse aux éventuelles questions/réclamations des Clients,
- élaboration de statistiques et amélioration des services du Prestataire (après anonymisation),
- gestion des demandes de droits d'accès, de rectification et d'opposition,
- gestion des impayés et du contentieux.

Plus précisément, KAWA SYNERGY collecte et traite les données personnelles des Clients et utilisateurs de ses services dans le cadre de la fourniture et de l'amélioration de ses services, dans les finalités (i) et avec les moyens (ii) suivants, et pour les informations suivantes (iii) :

(i) Analyses

(ii) Google Analytics

(iii) données personnelles : Cookie et données d'utilisation

(i) Contacter l'Utilisateur, exécution des services et facturation

(ii) Formulaire de contact

(iii) Données personnelles : adresse, adresse électronique, Code de la TVA, code postal, divers types de données figurant dans la politique de confidentialité du service, nom de famille, nom de la société, numéro de facsimilé, numéro de téléphone, pays, profession et prénom, échanges via le live chat ou par emails entre le Client et le Prestataire.

(i) Liste de distribution ou Newsletter (soumis à l'accord du Client (opt-in))

(ii) Formulaire de contact (case à cocher)

(iii) Données personnelles : données d'utilisation

(i) Gestion de la base de données des utilisateurs

(ii) Intercom

(iii) Données personnelles : adresse électronique et divers types de Données figurant dans la politique de confidentialité du service

(i) Gestion de la base de données des prospects

(ii) ZOHOCRM

(iii) Données personnelles : divers types de données figurant dans la politique de confidentialité du service

(i) Gestion des coordonnées et envoi des messages

(ii) MailChimp

(iii) Données personnelles : adresse électronique

(i) Hébergement web et infrastructure de backend

(ii) o2switch222-224 Boulevard Gustave Flaubert 63000 Clermont-Ferrand Capital de 100000€ Siret 510 909 80700024

(iii) Données personnelles : divers types de données figurant dans la politique de confidentialité du service

(i) Interaction avec les réseaux sociaux et les plateformes externes

(ii) Bouton Like et widgets sociaux de Facebook

(iii) données personnelles : Cookie et données d'utilisation

A cet effet, le traitement des données des Clients est déclaré auprès de la CNIL n° 2005-691 V0 du 08 novembre 2016. Le traitement des données rendues anonymes en vue de l'amélioration des Services du Prestataire a également fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL n° 2005-691 V0 du 08 novembre 2016,

Les données relatives à la gestion des données personnelles des Clients sont conservées pour la durée légale strictement nécessaire. Elles ne sont conservées par le Prestataire au-delà de cette durée qu'après avoir été rendues anonymes et pour les besoins de l'amélioration de ses services.

Les données personnelles des Clients sont traitées par le service commercial de la Société ainsi que par les sociétés partenaires et sous-traitants de la Société.

KAWA SYNERGY peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires, conformément à la Loi.

KAWA SYNERGY veille à sécuriser les données personnelles des Clients de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

#### 16.2. OBLIGATIONS DES CLIENTS

● Les Clients reconnaissent que les données personnelles divulguées par eux sont valides, à jour et adéquates ;

● Les Clients s'engagent à ne pas porter atteinte à la vie privée, à l'image et à la protection des données personnelles de toute personne tierce et ainsi à ne pas communiquer à la Société les données de personnes tierces sans leur consentement.

En cas de résiliation du contrat ou de la fermeture du compte, l'hébergeur doit conserver durant un an à compter du jour de la résiliation du contrat ou de la fermeture du compte les informations fournies lors de la souscription d'un contrat (Commande) par le Client ou lors de la création d'un compte, à savoir :

● au moment de la création du compte : l'identifiant de cette connexion ;

● les nom et prénom ou la raison sociale ;

● les adresses postales associées ;

● les pseudonymes utilisés ;

● les adresses de courrier électronique ou de compte associées ;

● les numéros de téléphone ;

● le mot de passe ainsi que les données permettant de le vérifier ou de le modifier, dans leur dernière version mise à jour.

Chaque ordinateur connecté au réseau Internet dispose d'une adresse IP. Dès lors qu'un Client navigue sur le Site, la Société collecte l'adresse IP du Client afin d'analyser le trafic sur le Site et de contrôler l'activité du Client sur le Site afin de s'assurer que celui-ci ne procède pas à des actes susceptibles de porter atteinte aux Conditions Générales d'utilisation du Site.

Enfin, conformément à la Loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitime au traitement de leurs données collectées et traitées par la Société, en contactant directement la Société à l'adresse email suivante : [contact@kawa-synergy.com](mailto:contact@kawa-synergy.com)

### 16.3. COOKIES & OUTILS STATISTIQUES

L'utilisation des cookies et outils statistiques par la Société est spécifiée dans les mentions légales du Site, ainsi que reporté à l'article 1 des présentes.

### 16.4. SECURITÉ

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à la sécurité du Site. A cette fin, il s'engage à ne pas procéder à tout accès et/ou maintien frauduleux dans le système d'information de la Société. Le Client ne peut non plus porter atteinte ou entraver le système d'information de la Société. A défaut, la Société pourra prendre à son encontre toute mesure et notamment engager sa responsabilité pénale au titre des articles 323-1 et suivants du Code pénal.

### 16.5. NEWSLETTER KSNEWS

En cochant la case prévue à cet effet ou en donnant expressément son accord à cette fin, le Client accepte que la Société puisse lui faire parvenir, à une fréquence et sous une forme déterminée par le Client, une newsletter (lettre d'information) pouvant contenir des informations relatives à son activité.

Lorsque le Client coche la case prévue à cet effet dans le processus d'inscription sur le Site pour passer la Commande, il accepte de recevoir des offres commerciales de la Société pour des produits analogues à ceux commandés.

Les membres abonnés auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters (lettres d'information).

### 17. LOI APPLICABLE

La loi applicable au contrat est, sans préjudice des articles ci-dessus, la loi Française.

### 18. TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les tribunaux compétents pour connaître de tous litiges entre les parties relativement à la validité, l'interprétation et l'exécution du contrat sont ceux de Bordeaux, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Nom de l'entreprise :

.....

Nom et prénom du représentant légal :

.....

Signature :

Date :

## LEXIQUE

### *Document(s) contractualisé(s) :*

Désigne l'ensemble des documents signés par le client et KAWA SYNERGY. Concerne également les documents dont tout ou partie est référencé dans un élément signé par les deux parties.

### *Document(s) validé(s) :*

Tout procès-verbal envoyé par KAWA SYNERGY, n'ayant pas reçu de retour par le client sous 4 jours ouvrés (inclus) sera considéré comme validé ainsi que tous les éléments, points et/ou documents qu'il vise/concerne ou impacte.

### *Les parties :*

Désigne le client et KAWA SYNERGY.

### *Anomalie, divergence ou « bug » :*

Désigne un défaut ou une non-conformité rapport à un point précis visé dans un document contractuel signé par chacune des parties concernées (spécifications, contrat, maquettes, PV, etc.). Pour être considéré comme tel, le défaut doit être reproductible et aboutir à un résultat différent de celui attendu. Cette qualification est exclue en cas de mauvaise exécution de l'utilisation, d'utilisation dans des conditions différentes de celles préconisées ou d'usage sortant du périmètre définie dans les documents contractuels.

### *Spécification :*

Décrit un élément technique, graphique ou fonctionnel des développements ou d'un service. Une spécification est un élément contractualisé servant de base ou de point de repère qui, une fois porté dans un document et celui-ci validé, fera office de règle ne pouvant être remise en question. L'ensemble des spécifications décrit donc les critères de validation des recettes des prestations fournies.

### *Développement ou Système :*

Le système (ou les développements) désigne un programme matérialisé par un site internet (ou une application internet) décrit par différents fichiers de codes sources, fichiers multimédias, animations et paramétrages techniques que la société KAWA SYNERGY peut mettre en œuvre afin de fournir des services ou prestations commandées par le client et qui sont susceptibles d'être soumis à une protection au titre de la propriété intellectuelle.

### *Recette :*

La recette désigne la procédure de vérification de la conformité des services livrés ou fournis au client, conformément aux spécifications ou documents visés contractuellement.

### *Lot ou Phase :*

Il s'agit d'une partie d'une étude, d'un développement ou d'un service commandé par le client et qui sera soumis à une procédure de recette pour son acceptation.

### *Livable :*

C'est un élément que la société KAWA SYNERGY est en mesure de fournir au client dans le cadre d'une recette.

### *Retenue :*

Une retenue est une anomalie dont il a été fait part pendant une recette bien que celle-ci ait été acceptée. Toute retenue mentionnée sur un procès-verbal de recette validé par le client devant être corrigée.

### *Services :*

Prestations réalisées par KAWA SYNERGY. Ces prestations peuvent concerner des développements, du consulting, de la mise à disposition de ressources ou la réalisation d'actions marketing. Le périmètre des services se limitant aux actions précisées dans les documents contractualisés tels que les spécifications, les ordres d'insertion (OI) ou contrats de service (liste de documents non exhaustive ni limitative).

### *Calendrier :*

Désigne une section des documents contractualisés décrivant les modalités prévisionnelles de découpage temporel des services.