CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

K.S.I / KSIDol - prestations numériques B2B, SaaS Dolibarr, modules, secrétariat, services associés et kits accessoires - K.S.I / KSIDol 7 chemin du Four à Chaux, 30190 Dions SIRET : 938 582 186 - RCS Nîmes Site : www.ksidol.io - Contact principal : support@ksidol.io Ancien contact pouvant figurer sur certains documents : contact@ksi30.fr - Version du 07/07/2026 - Conditions générales de vente B2B - SaaS Dolibarr, modules, prestations numériques, secrétariat, services associés et kits accessoires - Sommaire - Annexe A - Offre SaaS d'entrée de gamme

Annexe B - Support et intervention
Annexe C - Modules et développements Dolibarr
Annexe D - Kit accessoire terminal de signature
Annexe E - Données personnelles et sous-traitance
1. Objet - champ d'application
2. Clientèle visée - nature B2B
3. Définitions
4. Documents contractuels - ordre de priorité
5. Formation de la commande - acceptation - preuve
6. Périmètre strict des prestations
7. Offres SaaS Dolibarr - offre d'entrée de gamme à 19 euros
8. Modules Dolibarr - intégration - DoliStore - compatibilité
9. Développements spécifiques - recette - évolutions
10. Sites internet - noms de domaine - messagerie - services web
11. Prestations administratives - secrétariat - pré-comptabilité
12. Support - assistance - maintenance - formation
13. Mise en service - prérequis - accès - environnement technique
14. Hébergement - disponibilité - maintenance - sécurité
15. Sauvegardes - restaurations - archivage
16. Réversibilité - restitution - suppression des données
17. Obligations du Client - usage acceptable
18. Données métiers - factures - fiscalité - conformité client
19. Facturation électronique - Factur-X - PDP/PA - e-reporting
20. Kits accessoires - terminaux non assemblés - matériel compatible
21. Firmware - logiciels embarqués - configurations
22. Prix - devis - facturation
24. Suspension - limitation - refus d'exécution
25. Durée - renouvellement - résiliation
26. Données personnelles - RGPD
27. Clés d'activation - diagnostics - données techniques limitées
28. Propriété intellectuelle - contrefaçon - logiciels - open source
29. Confidentialité - accès - mots de passe
30. Sous-traitants - fournisseurs tiers - API externes
31. Garantie - exclusions - environnement tiers
32. Responsabilité - plafonnement - dommages exclus
33. Force majeure - événements extérieurs
34. Évolution des offres, tarifs et CGV
35. Réclamations - cas de litige - règlement amiable - juridiction
36. Dispositions diverses

Annexe B - Support et intervention

Annexe B.1 - Support inclus
Annexe B.2 - Support payant
Annexe B.3 - Interventions hors périmètre

Annexe C - Modules et développements Dolibarr

Annexe C.1 - Modules standard
Annexe C.2 - Développements spécifiques
Annexe C.3 - Recette et évolutions

Annexe D - Kit accessoire terminal de signature

Annexe D.1 - Composition du kit
Annexe D.2 - Conditions d'usage

Annexe E - Données personnelles et sous-traitance

Annexe E.1 - Rôles
Annexe E.2 - Sous-traitants

1. Objet - champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations proposées par K.S.I, exploité notamment sous la marque commerciale KSIDol, auprès de clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle.
Elles concernent notamment, sans que cette liste soit limitative : l'hébergement SaaS Dolibarr, la mise à disposition d'instances Dolibarr, l'installation, la migration, la maintenance, les sauvegardes techniques, la vente ou l'activation de modules, l'intégration, la personnalisation, les développements spécifiques, les connecteurs, les automatisations, les modèles documentaires, la création et la maintenance de sites internet, les prestations de support, d'assistance, de formation, de télémaintenance, les prestations administratives ou de secrétariat, ainsi que les kits accessoires non assemblés liés à certains usages numériques.
Sauf conditions particulières écrites, contrat-cadre, devis, bon de commande, avenant ou annexe spécifique signé entre les parties, toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2. Clientèle visée - nature B2B

Les offres KSIDol sont destinées aux professionnels, entreprises, associations, indépendants, auto-entrepreneurs, organismes ou structures agissant pour les besoins de leur activité. Elles ne sont pas destinées aux consommateurs particuliers, sauf accord écrit contraire accompagné de conditions adaptées.
Le Client déclare disposer des pouvoirs, autorisations, habilitations et informations nécessaires pour engager l'entreprise, l'association, l'administration ou l'organisation pour le compte de laquelle il commande.
Le Client reconnaît acheter une prestation professionnelle. Il lui appartient de vérifier que les prestations commandées sont adaptées à son activité, à son organisation, à ses obligations métiers, fiscales, sociales, comptables, réglementaires ou sectorielles.

3. Définitions

Dans les présentes CGV, les termes ci-dessous ont le sens suivant :
Client : toute personne morale ou personne physique professionnelle commandant une prestation à K.S.I / KSIDol.
Prestataire : K.S.I, exploitant la marque commerciale KSIDol.
Dolibarr : logiciel libre de gestion utilisé comme base technique de certaines prestations, sous réserve des licences applicables.
Instance : environnement Dolibarr ou applicatif mis à disposition du Client, hébergé ou non par KSIDol.
SaaS : service accessible à distance, mis à disposition via une infrastructure technique, selon le périmètre prévu dans l'offre ou le contrat.
Module : extension, composant, connecteur, script ou fonctionnalité complémentaire destiné à Dolibarr ou à un environnement associé.
Support : assistance ponctuelle apportée au Client, selon le périmètre expressément prévu. Le support n'est jamais présumé inclus.
Sauvegarde technique : copie technique destinée à faciliter une reprise de service, sans constituer un archivage légal, comptable ou fiscal.
Kit accessoire : ensemble non assemblé pouvant comprendre des pièces mécaniques, supports, visserie, éléments imprimés en 3D, notice, configuration ou logiciel, ne constituant pas par défaut un produit électronique complet prêt à l'emploi.

4. Documents contractuels - ordre de priorité

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissant : les conditions particulières ou le contrat signé, le devis accepté, le bon de commande, les annexes spécifiques, les avenants, l'annexe de traitement de données personnelles le cas échéant, puis les présentes CGV.
En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut uniquement pour le point concerné. Les autres stipulations demeurent applicables.
Les documents commerciaux, pages de présentation, plaquettes, captures d'écran, maquettes, échanges préparatoires, démonstrations ou estimations ne constituent pas un engagement contractuel ferme s'ils ne sont pas repris dans un devis, un bon de commande, un contrat ou une annexe acceptée.

5. Formation de la commande - acceptation - preuve

La commande est réputée formée dès la signature d'un devis, la validation d'un bon de commande, l'acceptation en ligne, le règlement total ou partiel, l'ouverture d'une instance, l'activation d'un module, la demande écrite d'intervention, le commencement d'exécution ou le renouvellement d'une prestation.
K.S.I peut conserver comme éléments de preuve les devis, bons de commande, emails, tickets, validations électroniques, journaux techniques, horodatages, adresses IP, versions documentaires, captures d'état, traces applicatives, factures, relevés de paiement et plus généralement tout élément utile à la sécurité, à la prévention de la fraude, au suivi de commande ou au traitement d'un litige.
Le Client reconnaît que les preuves électroniques, journaux techniques, tickets et horodatages horodatés peuvent être utilisés entre les parties pour établir la réalité d'une commande, d'une intervention, d'un incident, d'un livrable ou d'une demande.

6. Périmètre strict des prestations

Le périmètre contractuel est strictement limité aux prestations explicitement commandées et acceptées. Tout besoin non prévu, toute évolution, toute demande complémentaire, toute reprise de données additionnelle, tout paramétrage métier, toute correction liée à un environnement tiers ou toute intervention urgente peut faire l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un nouveau devis.
Une demande présentée comme simple ou mineure peut constituer une évolution si elle modifie le périmètre, le comportement attendu, les données, les droits, les flux, les modèles, l'interface ou les responsabilités initialement prévues.
Sauf mention écrite contraire, K.S.I n'assure pas d'audit juridique, fiscal, comptable, social, réglementaire, de cybersécurité exhaustive, de conformité métier complète ou de validation par une administration.

7. Offres SaaS Dolibarr - offre d'entrée de gamme à 19 euros

Les offres SaaS KSIDol ont pour objet la mise à disposition d'une instance Dolibarr ou d'un service numérique selon le périmètre prévu dans l'offre, le devis ou le contrat. Elles peuvent comprendre l'hébergement technique, l'accès à l'instance, certaines options, des sauvegardes techniques et des mécanismes de maintenance d'exploitation.
L'offre d'entrée de gamme à 19 euros par mois est une offre SaaS sans support inclus, sauf mention expresse contraire. Elle comprend uniquement les éléments explicitement indiqués dans l'offre ou le devis. Le support, l'assistance utilisateur, la formation, le paramétrage métier, les personnalisations, les migrations, les reprises de données, les interventions techniques non liées à l'infrastructure, les restaurations, les urgences, les développements et l'accompagnement fonctionnel sont facturables séparément ou soumis à devis.
Le Client reconnaît qu'une offre à tarif réduit ne constitue pas une prestation d'accompagnement illimité. Toute sollicitation nécessitant une analyse, une intervention, une correction, un diagnostic, une réponse technique approfondie ou une action sur l'instance peut être facturée selon les tarifs en vigueur.
Les limites éventuelles de stockage, de volume, d'usage, de nombre d'utilisateurs, de modules, de fréquence d'accès, de ressources serveur ou de sauvegardes sont celles prévues dans l'offre ou, à défaut, celles résultant d'un usage raisonnable compatible avec une mutualisation de services.

8. Modules Dolibarr - intégration - DoliStore - compatibilité

Les modules KSIDol sont conçus pour fonctionner dans un environnement Dolibarr standard, sans modification du noyau Dolibarr, sous réserve des versions indiquées dans la documentation, la fiche produit, le devis ou le support de livraison.
K.S.I ne garantit pas la compatibilité avec tous les modules tiers, personnalisations, surcharges, modifications du core, environnements serveur, versions futures de Dolibarr, versions futures de PHP, connecteurs ou configurations non testées. Les interventions rendues nécessaires par un conflit, une personnalisation, un module tiers ou un environnement non conforme peuvent être facturées.
Lorsqu'un module est acquis via une place de marché, notamment DoliStore ou toute autre plateforme, les conditions de la plateforme peuvent régir la commande, le paiement et les modalités propres à cette plateforme. Les présentes CGV s'appliquent aux prestations, supports, développements, maintenances ou interventions réalisés directement par K.S.I, sauf contradiction avec les conditions impératives de la plateforme.
Sauf mention expresse contraire, l'installation, le paramétrage, l'adaptation au métier du Client, les tests sur environnement spécifique, la migration de données, la reprise d'anciens paramétrages, les traductions supplémentaires ou les développements complémentaires ne sont pas inclus dans le prix d'un module.

9. Développements spécifiques - recette - évolutions

Les développements spécifiques sont réalisés selon le périmètre défini dans le devis, le cahier des charges ou les échanges validés. Ils sont adaptés à un contexte technique déterminé à la date de réalisation.
La livraison peut être effectuée sous forme de fichiers, dépôt, archive, installation sur instance, mise à disposition sur serveur, démonstration ou activation.
Le Client doit procéder aux tests de recette dans un délai raisonnable et signaler par écrit les anomalies bloquantes précisément reproductibles.
Les corrections incluses portent uniquement sur les anomalies imputables au développement livré et au périmètre validé. Les changements de besoin, demandes ergonomiques, évolutions réglementaires, adaptations à un autre environnement, optimisations, reprises de données ou modifications après validation sont facturables.
Sauf clause écrite d'exclusivité, les développements spécifiques peuvent intégrer des méthodes, composants, briques génériques, classes, scripts, modèles, fonctions ou savoir-faire réutilisables par K.S.I dans d'autres projets, sous réserve de ne pas divulguer les informations confidentielles du Client.

10. Sites internet - noms de domaine - messagerie - services web

K.S.I peut réaliser des prestations de création, maintenance, évolution, migration ou assistance liées à des sites internet, services web, noms de domaine, DNS, certificats, formulaires, e-mails, CMS, boutiques en ligne, contenus ou outils de communication.
Sauf engagement écrit spécifique, K.S.I ne garantit aucun positionnement dans les moteurs de recherche, les moteurs d'intelligence artificielle, les annuaires, les réseaux sociaux, les plateformes publicitaires ou les places de marché. Les prestations SEO sont des obligations de moyens et dépendent notamment du contenu, de la concurrence, de l'ancienneté du domaine, des mises à jour des moteurs et des actions du Client.
Le Client demeure responsable des contenus publiés, mentions légales, images, droits d'auteur, marques, textes, produits, tarifs, promesses commerciales, données collectées et obligations propres à son activité.
Les noms de domaine, licences, extensions, comptes publicitaires, services e-mail, frais d'API, certificats payants, prestataires externes ou coûts de tiers sont à la charge du Client, sauf mention contraire. K.S.I n'est pas responsable des suspensions, modifications, pertes, refus ou limitations imposés par un registraire, hébergeur, prestataire e-mail, moteur ou plateforme tierce.

11. Prestations administratives - secrétariat - pré-comptabilité

K.S.I peut réaliser, sur devis ou commande spécifique, des prestations administratives, de secrétariat, d'assistance organisationnelle, de préparation documentaire, de classement, de saisie, de pré-comptabilité, d'aide à l'utilisation d'outils numériques, de mise en forme, de préparation d'exports, d'aide à la facturation ou de suivi administratif.
Ces prestations constituent une assistance opérationnelle. Elles ne constituent pas des missions d'expertise comptable, de commissariat aux comptes, d'avocat, de conseil juridique, fiscal, social, douanier, réglementaire ou d'audit certifié, sauf intervention distincte d'un professionnel habilité mandaté par le Client.
Le Client demeure seul responsable de la validation finale des documents, écritures, déclarations, factures, pièces comptables, mentions légales, taux de TVA, informations sociales, obligations fiscales, choix de gestion et décisions transmises à son expert-comptable, à son administration ou à ses partenaires.
K.S.I peut refuser toute demande qui l'amènerait à produire, valider ou certifier un document relevant d'une profession réglementée, d'une déclaration officielle ou d'une responsabilité que K.S.I n'a pas expressément acceptée.

12. Support - assistance - maintenance - formation

Le support, l'assistance, la maintenance fonctionnelle, la formation, les ateliers, la téléMaintenance, l'accompagnement utilisateur ou l'intervention sur site ne sont inclus que s'ils sont expressément mentionnés dans l'offre, le devis, le contrat ou une option souscrite.
Lorsqu'il est prévu, le support couvre uniquement le périmètre annoncé. Il n'inclut pas, sauf mention contraire : les postes utilisateurs, imprimantes, scanners, téléphones, réseaux locaux, connexions internet, boîtes e-mail, serveurs, modules tiers, erreurs de saisie, reprises complexes, conseil juridique/fiscal/comptable, formation approfondie, nettoyage de données, changement d'organisation, personnalisation, urgence ou astreinte.
Les délais de réponse ou de résolution ne sont garantis que lorsqu'un SLA ou une option de support prioritaire l'indique expressément. A défaut, K.S.I intervient selon ses disponibilités, la priorité technique, la criticité, les informations fournies et le périmètre contractuel.
K.S.I peut demander au Client des captures, logs, accès temporaires, précisions, étapes de reproduction, tests ou validations. L'absence de coopération, d'accès ou d'informations suffisantes peut suspendre ou retarder l'intervention.

13. Mise en service - prérequis - accès - environnement technique

La mise en service, la livraison, la migration, l'intégration d'un module ou le démarrage d'un développement peuvent être subordonnés à la réception des informations nécessaires, à la validation du périmètre, au règlement préalable, à la disponibilité des accès, à la faisabilité technique et au respect des prérequis.
Le Client doit fournir des informations exactes, complètes et à jour, notamment sur sa version Dolibarr, son hébergement, son environnement serveur, ses modules installés, ses contraintes métier, ses accès, ses sauvegardes, ses volumes de données et ses objectifs.
K.S.I n'est pas responsable des retards, impossibilités, surcoûts ou erreurs résultant d'informations incomplètes, d'accès erronés, d'un environnement non conforme, d'un hébergement insuffisant, d'un module tiers défaillant, d'une base corrompue, d'une absence de sauvegarde préalable ou d'une intervention concurrente d'un tiers.

14. Hébergement - disponibilité - maintenance - sécurité

K.S.I met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer l'exploitation des services hébergés, sans garantir l'absence totale d'interruption, de ralentissement, d'incident, de saturation, de perte partielle de données, de corruption, de cyberattaque ou d'indisponibilité d'un tiers technique.
Sauf SLA écrit, aucune disponibilité continue, aucun temps de reprise garanti, aucun délai maximal d'intervention, aucune absence de maintenance et aucun niveau de service déterminé ne sont garantis.
K.S.I peut interrompre, limiter, dégrader ou suspendre temporairement l'accès aux services pour maintenance planifiée, correctif de sécurité, migration, sauvegarde, restauration, opération d'urgence, changement d'infrastructure, saturation, cyberattaque, défaillance d'un fournisseur, demande d'une autorité compétente ou toute raison légitime liée à la sécurité ou à l'exploitation.
Les mesures de sécurité mises en œuvre ne dispensent pas le Client de sécuriser ses propres postes, comptes, mots de passe, réseaux, droits utilisateurs, terminaux, sauvegardes externes et procédures internes.

15. Sauvegardes - restaurations - archivage

Les sauvegardes réalisées par K.S.I, lorsqu'elles existent, constituent des mesures techniques de continuité ou de reprise de service. Elles ne constituent ni un archivage légal, ni une garantie de conservation illimitée, ni une preuve comptable ou fiscale, ni un engagement de restauration à toute date.
Les fréquences, durées de conservation, périmètres, supports, exclusions et délais de restauration sont ceux prévus dans l'offre, le contrat, les procédures internes ou les contraintes techniques applicables. A défaut de précision écrite, K.S.I conserve la maîtrise des modalités techniques raisonnables de sauvegarde.
La restauration peut être facturée, notamment lorsqu'elle résulte d'une erreur du Client, d'une suppression volontaire ou accidentelle, d'une mauvaise manipulation, d'un module tiers, d'une corruption ancienne, d'une demande de récupération ponctuelle, d'un sinistre externe ou d'une intervention hors périmètre.
Le Client doit conserver ses propres exports, sauvegardes métier, archives fiscales, documents légaux, PDF, pièces justificatives et procédures internes, notamment lorsque la criticité ou la réglementation de son activité l'exige.

16. Réversibilité - restitution - suppression des données

A la fin du contrat, le Client peut demander la restitution de ses données dans un format standard raisonnablement disponible, sous réserve du paiement complet des sommes dues, du respect des contraintes techniques, du délai de conservation applicable et, le cas échéant, du paiement des prestations de réversibilité, export, migration ou accompagnement.
La restitution ne comprend pas, sauf engagement écrit, la reconstitution d'un environnement complet, l'installation chez un autre prestataire, l'adaptation à une autre version, le nettoyage de données, la correction d'anomalies historiques, l'export dans un format spécifique non prévu ou l'assistance à un tiers.
Après la fin du contrat et l'expiration des délais raisonnables de conservation ou d'obligations légales, K.S.I peut supprimer, anonymiser ou purger les données, sauvegardes et accès liés au Client. Les sauvegardes résiduelles techniques peuvent subsister temporairement jusqu'à leur rotation normale et ne sont pas destinées à une exploitation courante.

17. Obligations du Client - usage acceptable

Le Client s'engage à coopérer loyalement, fournir des informations exactes, respecter les prérequis, conserver la confidentialité de ses accès, utiliser des mots de passe robustes, mettre à jour ses postes, contrôler les droits de ses utilisateurs, vérifier ses données et utiliser les services conformément à leur destination, aux lois applicables, à la documentation et aux règles de sécurité.
Le Client demeure seul responsable de ses contenus, fichiers, données, paramétrages métier, utilisateurs, documents émis, messages envoyés, destinataires contactés, obligations comptables, fiscales, sociales, douanières, réglementaires ou sectorielles, ainsi que de la licéité des données confiées à K.S.I.
Il est interdit d'utiliser les services pour héberger ou transmettre des contenus illicites, envoyer du spam, diffuser des logiciels malveillants, porter atteinte à des tiers, contourner les limitations techniques, réaliser des tests de charge ou de sécurité sans autorisation écrite, perturber l'infrastructure, porter atteinte à la réputation de K.S.I ou utiliser le service pour un usage non prévu.
Le Client doit informer K.S.I préalablement de toute donnée sensible, réglementation particulière ou contrainte spécifique nécessitant des mesures renforcées, notamment données de santé, données hautement confidentielles, données soumises à secret professionnel, exigences sectorielles ou volumes atypiques. K.S.I peut refuser ou conditionner ces traitements.

18. Données métiers - factures - fiscalité - conformité client

Le Client reste seul responsable de l'exactitude des informations saisies dans Dolibarr ou tout autre outil : identité société, SIRET, SIREN, TVA intracommunautaire, adresses, produits, prix, taux de TVA, remises, conditions de paiement, mentions légales, numérotation, factures, avoirs, acomptes, contrats, abonnements, stocks, mouvements, relances.
K.S.I peut fournir des outils ou une aide technique, mais ne valide pas la conformité fiscale, comptable, sociale, douanière, juridique ou métier des documents du Client, sauf mission expresse confiée à un professionnel habilité distinct.
Le Client doit faire contrôler ses paramétrages, documents, obligations déclaratives et choix fiscaux par son expert-comptable, conseil juridique, administration ou professionnel compétent lorsque cela est nécessaire.

19. Facturation électronique - Factur-X - PDP/PA - e-reporting

K.S.I peut proposer des modules, connecteurs, paramétrages, accompagnements ou prestations liés à la facturation électronique, à Factur-X, à l'e-reporting, aux plateformes partenaires, aux PDP, PA, annuaires, services de transmission, contrôles de cohérence ou exports.
Ces prestations constituent une aide technique et opérationnelle. Elles ne remplacent pas les obligations propres du Client, qui demeure seul responsable de l'exactitude de ses données, de ses mentions, de ses taux de TVA, de ses catégories de transactions, de sa situation fiscale, de ses choix de plateforme et de la validation de ses flux.
K.S.I ne garantit pas l'acceptation d'un document, d'une facture, d'un flux ou d'un fichier par une administration, une plateforme, une PDP, une PA, un client, un fournisseur, un annuaire ou un tiers lorsque le rejet résulte de données inexactes, d'un mauvais paramétrage, d'une évolution réglementaire, d'une indisponibilité tierce, d'une décision extérieure, d'une erreur client ou d'un format imposé non prévu.
Les changements réglementaires, administratifs, techniques, tarifaires ou contractuels liés à la facture électronique peuvent entraîner des mises à jour, adaptations, abonnements tiers, coûts complémentaires ou évolutions de périmètre facturables.

20. Kits accessoires - terminaux non assemblés - matériel compatible

K.S.I / KSIDol peut proposer des kits accessoires destinés à faciliter l'utilisation de certains services ou modules, notamment pour des usages de signature, d'affichage, d'interaction avec une instance Dolibarr ou de terminal métier.
Sauf mention contraire, les kits proposés ne sont pas des produits finis prêts à l'emploi.
Sauf mention expresse contraire, les kits KSIDol sont prévus pour une alimentation USB externe et n'intègrent pas de batterie. L'ajout d'une batterie, d'un module d'alimentation autonome ou de tout système de stockage d'énergie non fourni et validé par K.S.I relève de la seule responsabilité du Client.
K.S.I ne saurait être responsable d'un défaut, dommage, échauffement, panne, incendie, blessure, dysfonctionnement, non-conformité, perte de données ou incident résultant d'un composant tiers, d'une alimentation inadaptée, d'un mauvais montage, d'une modification matérielle ou logicielle, d'un firmware modifié, d'une intervention hors périmètre, d'une utilisation non conforme ou d'une intervention réalisée par le Client ou un tiers.
Sauf engagement écrit spécifique, K.S.I ne fournit aucune certification propre à un produit électronique final assemblé par le Client. Si K.S.I devait vendre un produit électronique complet prêt à l'emploi sous sa marque, cette vente devrait faire l'objet de conditions particulières et de vérifications de conformité distinctes.

21. Firmware - logiciels embarqués - configurations

Les éléments logiciels, firmwares, scripts, fichiers de configuration, images, profils, modèles ou paramètres fournis avec un kit ou un service sont destinés à l'usage prévus le cas échéant par K.S.I/KSIDol.
Sauf licence contraire expressément applicable, le Client s'interdit toute modification, redistribution, revente, extraction, décompilation, contournement de protection, usage détourné, intégration dans un produit tiers ou exploitation en dehors du périmètre autorisé.
Les mises à jour de firmware, corrections, ajouts de fonctionnalités ou adaptations à du matériel modifié ne sont pas incluses sauf mention contraire. Toute modification non autorisée peut exclure la garantie, le support et la responsabilité de K.S.I.

22. Prix - devis - facturation

Les prix applicables sont ceux figurant sur le devis, le bon de commande, le contrat, la page tarifaire ou tout document commercial accepté par le Client.
Sauf mention contraire, ils sont exprimés en euros hors taxes, ou nets de TVA lorsque le régime applicable le prévoit, selon les mentions portées sur la facture.
Les prix n'incluent pas, sauf mention contraire, les frais de tiers, taxes, droits, frais bancaires, frais de déplacement, hébergement externe, noms de domaine, licences, SMS, API, certificats payants, prestations de plateforme, frais d'interconnexion, matériel, consommables ou coûts imposés par un fournisseur externe.
Les abonnements SaaS, modules, options, frais de mise en service, développements, prestations ponctuelles ou kits peuvent être exigibles en tout ou partie d'avance. K.S.I peut conditionner le démarrage, la livraison, le renouvellement ou la mise en production au règlement préalable.
Aucune compensation, retenue, réduction, suspension de paiement ou déduction unilatérale ne peut être opérée par le Client sans accord écrit préalable de K.S.I.

23. Modalités de paiement - retard - recouvrement

Le paiement peut intervenir par virement bancaire, carte bancaire, Stripe, prélèvement ou tout moyen accepté par K.S.I. Les délais de paiement sont ceux indiqués sur la facture, le devis ou le contrat. A défaut, ils sont payables à réception de la facture.
Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux applicable entre professionnels, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire lorsque les frais exposés sont supérieurs.
Le défaut de paiement peut entraîner la suspension, la limitation, le blocage, le refus de renouvellement, la désactivation d'options, la retenue de livraison, la résiliation ou le transfert du dossier en recouvrement, sans que le Client puisse réclamer une indemnisation pour l'interruption résultant de son impayé.
Les frais de rejet, impayé, recouvrement, relance, contentieux, accès bloqué ou remise en service peuvent être facturés.

24. Suspension - limitation - refus d'exécution

K.S.I peut suspendre immédiatement tout ou partie des services, limiter l'accès, différer une mise en production, bloquer un renouvellement, retirer un module, refuser une intervention ou restreindre certaines fonctionnalités en cas d'impayé, fraude, tentative d'intrusion, usage illicite, risque de sécurité, absence de coopération, non-fourniture d'un prérequis, violation contractuelle, demande abusive, surcharge anormale, litige grave, demande d'une autorité compétente ou risque juridique, technique ou réputationnel.
La suspension n'emporte ni résiliation automatique ni exonération du paiement des sommes dues. K.S.I peut facturer les opérations de remise en service, vérification, restauration ou sécurisation rendues nécessaires par la situation.
K.S.I peut refuser toute demande qui excède le périmètre contractuel, expose K.S.I à un risque disproportionné, implique une activité illicite, porte sur une profession réglementée non couverte ou nécessite des accès/données que le Client ne fournit pas.

25. Durée - renouvellement - résiliation

Les prestations sont souscrites pour la durée prévue au devis, au contrat, au bon de commande ou à l'offre applicable. A défaut de précision, elles courent pour la période facturée ou jusqu'à exécution de la prestation ponctuelle.
Les abonnements, maintenances et options engagés sont dus jusqu'au terme de la période souscrite. Toute période commencée est due, sauf disposition d'ordre public contraire ou accord écrit contraire de K.S.I.
La résiliation par le Client doit être demandée par écrit, dans le respect du préavis ou des modalités prévues. La résiliation ne dispense pas du paiement des sommes déjà dues, engagées, planifiées ou rendues non annulables.
En cas de manquement contractuel non remédié dans un délai raisonnable après notification, ou immédiatement en cas de gravité particulière, K.S.I peut résilier la relation contractuelle sans préjudice des sommes dues, frais engagés, dommages-intérêts et droits de suspension.
A la résiliation, les accès peuvent être désactivés, les services arrêtés et les données traitées selon les règles de réversibilité, conservation et suppression prévues aux présentes CGV.

26. Données personnelles - RGPD

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Le Client demeure, en principe, responsable des traitements qu'il décide et réalise au moyen des outils, instances ou services mis à sa disposition.
Lorsque K.S.I traite des données personnelles pour le compte du Client, K.S.I agit comme sous-traitant au sens du RGPD, dans les limites du périmètre confié. Le traitement doit être encadré par les présentes CGV, les annexes applicables et, si nécessaire, un avenant ou accord de sous-traitance spécifique.
K.S.I traite les données sur instruction documentée du Client, pour les besoins de la prestation, et met en œuvre des mesures raisonnables de confidentialité et de sécurité adaptées au service. Le Client garantit disposer des bases légales, informations, autorisations et habilitations nécessaires pour importer, héberger, utiliser, transmettre ou faire traiter les données confiées.
K.S.I peut recourir à des sous-traitants techniques pour l'hébergement, la sauvegarde, la messagerie, le paiement, les SMS, la maintenance, les outils de support ou tout service nécessaire, sous réserve des obligations de confidentialité et de sécurité applicables. Le Client accepte ce principe de sous-traitance générale, sauf clause contraire écrite.
Le Client doit informer K.S.I de toute demande d'exercice de droits, contrainte réglementaire, incident ou instruction spécifique. Les demandes complexes, audits, exports particuliers ou interventions RGPD dépassant l'assistance raisonnable peuvent être facturés.

27. Clés d'activation - diagnostics - données techniques limitées

Certains modules, connecteurs ou fonctionnalités peuvent être soumis à une clé d'activation, un contrôle de licence, une vérification technique, un mécanisme de journalisation limitée ou un contrôle de droit d'usage.
Lorsque cela est nécessaire au diagnostic, à la sécurité, à la maintenance, à la correction d'une anomalie ou à la vérification d'un droit d'usage, K.S.I peut recevoir, collecter ou derniers des données techniques limitées, telles que version Dolibarr, version PHP, version module, erreurs applicatives, extraits de logs, identifiants techniques, informations de configuration, horodatages ou traces d'exécution.
Sauf accord exprès du Client ou nécessité technique justifiée, K.S.I ne demande pas de base métier complète. Le Client doit éviter de transmettre des mots de passe, données sensibles ou informations inutiles dans les tickets et doit privilégier les accès temporaires ou moyens sécurisés lorsque cela est possible.

28. Propriété intellectuelle - contrefaçon - logiciels - open source

Les logiciels, modules, scripts, développements, bibliothèques internes, gabarits, interfaces, éléments graphiques, documentations, méthodes, savoir-faire, modèles, firmwares, configurations et plus largement tous les éléments fournis par K.S.I demeurent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs.
Sauf stipulation écrite contraire, aucune commande n'emporte cession générale de droits d'auteur, code source, propriété intellectuelle, exclusivité, méthode, outil, bibliothèque, composant réutilisable ou savoir-faire. Le Client bénéficie uniquement des droits d'usage nécessaires à l'exécution normale du contrat, dans la limite du périmètre commandé, de la durée souscrite et des licences applicables.
Lorsque des composants libres ou open source, notamment liés à Dolibarr ou à des bibliothèques tierces, sont utilisés, les droits et obligations du Client s'exercent dans les limites des licences applicables. Les présentes CGV n'ont pas pour objet de restreindre des droits que le Client tiendrait directement d'une licence libre applicable.
Le Client s'interdit de supprimer les mentions de licence, signatures, crédits, mentions d'auteur ou mécanismes techniques lorsqu'ils sont requis par la loi, une licence, une documentation ou un accord.

29. Confidentialité - accès - mots de passe

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie, sauf nécessité d'exécution du contrat, obligation légale, demande d'une autorité compétente, recours à un sous-traitant lié par une obligation de confidentialité ou accord écrit de la partie concernée.
Sont notamment confidentiels : accès serveurs, mots de passe, données clients, fichiers bases, documents commerciaux, paramétrages, journaux, codes, méthodes, contenus non publiés, informations financières, stratégies, incidents, tickets de support et données techniques non publiques.
Le Client doit transmettre les accès par un moyen raisonnablement sécurisé, les modifier lorsque l'intervention est terminée si nécessaire, limiter les droits accordés à K.S.I au périmètre utile et ne pas partager ses identifiants personnels avec des tiers non autorisés.

30. Sous-traitants - fournisseurs tiers - API externes

K.S.I peut recourir librement à des hébergeurs, fournisseurs d'infrastructure, prestataires de sauvegarde, prestataires de paiement, opérateurs SMS, plateformes e-mail, bureaux d'études, développeurs, intégrateurs, outils de support, services de monitoring, connecteurs, API, annuaires, PDP/PA, plateformes ou partenaires nécessaires à l'exécution des prestations.
K.S.I n'est pas responsable des engagements, tarifs, indisponibilités, suspensions, suppressions, évolutions, limitations, incidents, refus, rejets, changements de conditions ou dysfonctionnements propres aux services, API, modules, composants open source ou solutions tierces non édités ni maîtrisés par K.S.I.
Tout coût de tiers, changement tarifaire, abonnement obligatoire, quota, surconsommation, blocage ou nouvelle exigence technique imposé par un fournisseur externe peut être répercuté au Client ou entraîner une révision de périmètre.

31. Garantie - exclusions - environnement tiers

K.S.I s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires à l'exécution des prestations commandées. Sauf clause expresse contraire, K.S.I est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.
Sont exclus de toute garantie ou support gratuit : anomalies causées par le Client, un tiers, un module externe, une modification non autorisée, une mise à jour non validée, une suppression de fichiers, un hébergement non conforme, une base corrompue, un mauvais paramétrage, une erreur de saisie, un matériel défaillant, un réseau local, un navigateur, une API tierce, une panne fournisseur, une faille non imputable ou un changement réglementaire.
Les corrections ou adaptations nécessaires en dehors des hypothèses peuvent être refusées, suspendues ou facturées.

32. Responsabilité - plafonnement - dommages exclus

K.S.I n'est responsable que des dommages directs, personnels, certains et prouvés résultant d'un manquement contractuel qui lui serait exclusivement imputable.
Sont exclus, dans toute la mesure permise par la loi, les dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de marge, pertes de chance, pertes d'image, pertes de clientèle, pertes de données, coûts internes, coûts de remplacement, préjudices commerciaux, pénalités subies par le Client, rejets administratifs, erreurs fiscales, conséquences d'un mauvais paramétrage, d'une mauvaise utilisation, d'une intervention d'un tiers ou d'un manquement du Client à ses obligations.
Sauf faute lourde, faute dolosive ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité totale de K.S.I, tous faits générateurs confondus, est plafonnée, sur une période glissante de douze mois, au montant hors taxes effectivement encaissé par K.S.I au titre de la prestation directement à l'origine du dommage.
Le Client reconnaît que ce plafond constitue une condition déterminante de l'équilibre économique des prestations, notamment pour les offres d'entrée de gamme et les abonnements à faible coût.

33. Force majeure - événements extérieurs

K.S.I ne pourra être tenue responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure ou, plus largement, par un événement raisonnablement extérieur à son contrôle, notamment incendie, panne réseau, rupture fournisseur, défaillance d'hébergeur, cyberattaque massive, indisponibilité d'API tierce, décision administrative, conflit social, catastrophe naturelle, incendie, inondation, coupure énergétique, défaillance de télécommunication, crise sanitaire, guerre, émeute, pénurie ou changement réglementaire imprévisible.
L'exécution des obligations concernées est suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'événement se prolonge de manière durable et empêche l'exécution essentielle du contrat, les parties rechercheront une solution adaptée ou pourront mettre fin au contrat dans les conditions légales applicables.

34. Évolution des offres, tarifs et CGV

K.S.I peut faire évoluer son catalogue, ses offres, ses tarifs, ses supports, ses fonctionnalités, ses modules, ses conditions techniques et les présentes CGV pour ses nouvelles commandes et les renouvellements futurs.
Les évolutions ne s'appliquent pas rétroactivement aux engagements fermement acceptés pour la période contractuelle en cours, sauf obligation légale, nécessité de sécurité, exigence du fournisseur, évolution réglementaire ou accord entre les parties.
En cas d'évolution substantielle d'un abonnement récurrent, le Client peut choisir de ne pas renouveler à l'échéance selon les modalités de résiliation applic