CONDITIONS GÉNÉRALES

Version du 2026-11-08 · twinded.ca/cgv

LE DEVIS	Gratuit, valable 30 jours. Le projet démarre quand vous l'acceptez par écrit.
LE PAIEMENT	50 % à l'acceptation, le solde à la mise en ligne, sauf autre entente au devis.
L'ENTRETIEN	Sans engagement. Un mois de préavis suffit pour arrêter, de votre côté comme du mien.

1 QUI JE SUIS ET À QUI S'ADRESSENT CES CONDITIONS

Je suis Thomas Cloarec, entreprise individuelle qui fait affaire sous le nom Twinded, NEQ 2280352941, à Montréal (Québec). Vous pouvez m'écrire à contact@twinded.ca. Mon adresse postale figure sur les devis et les factures.

Ces conditions s'appliquent aux sites, aux outils sur mesure, aux audits et à l'entretien que je fais pour des entreprises et des organismes à but non lucratif (OBNL), au Québec, ailleurs au Canada, en France ou dans un autre pays. Je ne travaille pas pour des particuliers sous ces conditions. Si une personne me demande un site pour elle-même, nous signons un contrat à part.

Le devis s'ajoute à ces conditions. Quand le devis dit autre chose que ces conditions sur un point précis, le devis l'emporte sur ce point.

En clair : Ces conditions valent pour les entreprises et les OBNL. Ce qui est écrit dans votre devis passe avant.

2 LE DEVIS

Ce qu'il contient

Le devis est gratuit. Il décrit ce que je vais faire, le prix, l'échéancier de paiement et le délai prévu. Il est valable 30 jours à partir de sa date, sauf si une autre durée y est indiquée.

Comment l'accepter

Vous acceptez le devis par écrit, en le signant dans mon portail de facturation et en cochant la case qui confirme que vous avez lu ces conditions. Le devis cite la version de ces conditions qui s'applique, avec son lien et son PDF. Cette version régit notre contrat jusqu'à la fin, même si je publie une nouvelle version entre-temps.

En clair : Vous signez le devis en ligne. La version des conditions qu'il cite reste celle de votre projet.

3 PRIX, TAXES ET PAIEMENT

Prix et taxes

Les prix sont en dollars canadiens, sauf si le devis indique une autre devise. Je suis petit fournisseur au sens des lois fiscales. Je ne perçois donc ni la TPS ni la TVQ, et mes factures n'en portent pas. Si je dois m'inscrire à ces taxes, elles s'ajoutent aux montants facturés à partir de la date d'inscription, y compris pour un entretien en cours. Je vous préviens par écrit avant la première facture qui les porte.

Acompte et solde

Sauf autre entente au devis, je facture 50 % du prix à l'acceptation du devis et le solde à la mise en ligne. Je commence le travail quand l'acompte est reçu. L'acompte paie la réservation de mon calendrier et le démarrage du projet (rencontres, analyse, maquettes).

Moyens de paiement

Vous pouvez payer par virement bancaire, par virement Interac, ou par carte ou débit préautorisé avec Stripe. Les frais de carte sont à ma charge.

Échéance et retard

Mes factures sont payables à réception. Un montant impayé à l'échéance porte intérêt à 1,5 % par mois, soit 18 % par an, à partir de l'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire. Pour un client professionnel établi en France, s'y ajoute l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue à l'article L441-10 du Code de commerce.

Si une facture reste impayée 30 jours après un rappel écrit, je peux suspendre le travail en cours jusqu'au paiement. Je ne mets pas votre site hors ligne pour une facture impayée.

En clair : 50 % au départ, le reste à la mise en ligne. Une facture en retard coûte 1,5 % par mois, soit 18 % par an.

4 DÉROULEMENT ET LIVRAISON

Délais

Le délai du devis est une estimation. Il dépend aussi de vous : textes, images, accès et validations. Si un élément arrive en retard, la livraison se décale d'autant. Si je prévois un retard de mon côté, je vous le dis et je vous propose une nouvelle date.

Si le projet reste bloqué plus de 3 mois parce que je n'ai pas ce qu'il me faut, je vous écris pour vous demander de reprendre. Sans réponse 30 jours après ce rappel, je peux clore le projet et vous facturer le travail fait.

Validation

Le projet est livré quand le site ou l'outil est en ligne, ou quand je vous remets l'accès au livrable. Vous avez alors 10 jours ouvrables pour le vérifier et me signaler par écrit ce qui ne correspond pas au devis. Je corrige, puis le même délai repart pour les corrections. Sans retour écrit dans ce délai, la livraison est acceptée.

Un refus de validation porte sur un écart par rapport au devis. Une préférence nouvelle (une couleur, une mise en page) n'est pas un écart. Je peux la faire, à part.

Demandes en dehors du devis

Ce qui n'est pas prévu au devis fait l'objet d'un devis complémentaire, ou d'une facturation à l'heure au tarif indiqué au devis si nous en convenons par écrit.

En clair : Vous avez 10 jours ouvrables pour vérifier la livraison. Ce qui n'est pas au devis se fait à part.

5 GARANTIE

Pendant les 30 jours qui suivent la livraison, je corrige gratuitement les bogues, c'est-à-dire ce qui ne fonctionne pas comme le devis le prévoit.

La garantie ne couvre pas les nouvelles demandes, ni ce qui vient d'une modification faite par vous ou par quelqu'un d'autre, ni la panne d'un service tiers (fournisseur de paiement, extension, outil externe). Si votre site est en entretien chez moi, l'entretien prend le relais après ces 30 jours.

En clair : Pendant 30 jours après la livraison, je corrige les bogues sans frais.

6 ANNULATION D'UN PROJET

Si vous annulez

Vous pouvez mettre fin au projet à tout moment, comme le permet l'article 2125 du Code civil du Québec, par un avis écrit. Je garde alors, sur l'acompte, la valeur du travail fait et 10 % du prix du devis pour le créneau que je vous avais réservé. Je vous rends le reste de l'acompte dans les 30 jours. Si le travail fait dépasse déjà l'acompte, je vous facture ce travail, sans les 10 %.

Si j'arrête

Je ne peux mettre fin au projet que pour un motif sérieux, et pas à un moment qui vous cause un tort évitable. Je vous remets alors le travail fait, et je vous rends ce que vous avez payé au-delà de ce travail.

En clair : Vous pouvez arrêter un projet à tout moment. Vous payez le travail fait, plus 10 % du prix, sans dépasser l'acompte.

7 ENTRETIEN

Ce qu'il comprend

L'entretien couvre ce que décrit votre devis ou la formule choisie sur twinded.ca : hébergement, mises à jour, sauvegardes, surveillance et, selon la formule, un nombre d'heures de modifications par mois.

Facturation

L'entretien commence à la mise en ligne. Il est facturé le 1er de chaque mois, d'avance. Le premier mois est calculé au prorata, du jour de la mise en ligne à la fin du mois.

Vous pouvez aussi le payer à l'année. Vous payez alors 11 mois pour 12.

Les heures au-delà de celles comprises dans votre formule sont facturées 75 $ l'heure, sur la facture du mois suivant. Je vous préviens avant de dépasser.

Arrêter l'entretien

L'entretien est sans engagement. Vous pouvez l'arrêter à tout moment, et moi aussi, par un avis écrit d'un mois. Il n'y a pas de pénalité. Le mois de préavis est dû.

Si vous avez payé l'année et que l'entretien s'arrête en cours d'année à votre demande, je recalcule les mois utilisés au prix mensuel et je vous rembourse le reste. Le mois offert ne vaut que pour une année complète. Si c'est moi qui arrête, je vous rembourse les mois restants au prorata du prix annuel.

En clair : Sans engagement, avec un mois de préavis des deux côtés. À l'année, vous payez 11 mois pour 12.

8 FIN DE L'ENTRETIEN ET REMISE DE VOTRE SITE

Votre site reste en ligne jusqu'à la fin du préavis. Le nom de domaine et le contenu sont à votre nom.

Dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de l'entretien, je vous remets les accès, les fichiers, la base de données et la documentation qu'il faut pour faire fonctionner le site ailleurs. Je le fais même si une facture reste due. Elle se règle à part.

Ce qui reste chez moi est effacé 30 jours après la fin de l'entretien. Les copies de sauvegarde disparaissent à leur rotation habituelle.

En clair : Vous repartez avec tout ce qu'il faut, dans les 10 jours ouvrables, même si une facture reste à régler.

9 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Ce qui devient à vous

À la réception du paiement complet, je vous cède, à titre exclusif, les droits d'auteur sur ce que j'ai créé spécialement pour vous : le design, le code écrit pour votre projet, les textes et les éléments graphiques que j'ai produits. La cession comprend, chacun nommément, le droit de reproduction, le droit de représentation et de communication au public, le droit d'adaptation et de modification, et le droit de distribution. Elle vaut pour l'exploitation de votre site ou de votre outil et de ses évolutions, dans le monde entier, pour toute la durée légale des droits. Son prix est compris dans celui du projet.

Je renonce à mon droit à l'intégrité de l'œuvre, pour que vous puissiez modifier votre site comme vous le voulez. Sur demande, je vous remets une attestation de cession signée.

Ce qui reste à moi

Mon code et mes outils existants ou réutilisables (gabarits, composants, bibliothèques internes) restent à moi. Vous recevez sur eux une licence gratuite, non exclusive, perpétuelle et mondiale, limitée à l'usage de votre site ou de votre outil, et transférable avec lui.

Les logiciels libres et les éléments de tiers (WordPress et ses extensions, polices, photos, icônes) restent sous leur propre licence (GPL, MIT ou autre).

Portfolio

Je peux montrer le projet dans mon portfolio et mettre la mention « Site réalisé par Twinded » en pied de page, avec un lien vers twinded.ca. Si vous ne le voulez pas, dites-le-moi par écrit et je n'en fais rien.

En clair : Une fois payé en entier, ce que j'ai fait pour vous est à vous. Je garde mes outils, et vous avez le droit de vous en servir.

10 CONFIDENTIALITÉ

Chacun de nous garde pour lui ce qu'il apprend de l'autre pendant le projet et qui n'est pas public : code non publié, accès, chiffres, projets. Cet engagement dure pendant le contrat et 2 ans après. Il ne vise pas ce qui est devenu public sans faute de l'un de nous.

En clair : Ce que vous me confiez reste entre nous, et l'inverse aussi.

11 RESPONSABILITÉ

Je m'engage à faire le travail avec soin et selon les règles de l'art. Je ne promets pas un résultat commercial (ventes, inscriptions, classement dans les moteurs de recherche).

Vous êtes responsable des contenus que vous me fournissez et de l'usage que vous faites du site, y compris des données que vous y recueillez.

La responsabilité de chacun de nous envers l'autre est limitée aux sommes payées pour la prestation en cause, ou, pour l'entretien, aux sommes payées pendant les 12 derniers mois. Aucun de nous ne répond envers l'autre des pertes indirectes, comme un manque à gagner. Ces limites ne s'appliquent ni à la faute lourde, ni à la faute intentionnelle, ni à un préjudice corporel ou moral.

En clair : Nos responsabilités sont limitées de la même façon des deux côtés, sauf en cas de faute grave.

12 FORCE MAJEURE

Aucun de nous n'est responsable d'un retard ou d'un manquement causé par un événement qu'il ne pouvait ni prévoir ni empêcher, comme une catastrophe, une panne générale d'un fournisseur ou une maladie grave. Celui qui est touché prévient l'autre au plus vite. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chacun peut mettre fin au contrat, et le travail fait est payé.

En clair : Si un événement hors de notre contrôle bloque le travail, personne n'est en faute.

13 SOUS-TRAITANCE

Je fais le travail moi-même. Je peux confier une partie précise à une autre personne qualifiée, avec votre accord écrit. Je reste alors responsable de son travail et de la confidentialité.

En clair : C'est moi qui fais le travail. Si quelqu'un m'aide, vous le savez d'avance.

14 CLIENTS HORS DU QUÉBEC

Les prix sont en dollars canadiens, sauf devise indiquée au devis. Les frais de change et de virement international de votre côté sont à votre charge.

Pour un client établi dans l'Union européenne, la TVA est autoliquidée par le client.

Si la loi de votre pays vous oblige à retenir un impôt sur mes factures, cette retenue est à votre charge. Vous majorez le paiement pour que je reçoive le montant du devis, et nous faisons ensemble ce qu'il faut pour l'éviter quand une convention fiscale le permet.

En clair : Les prix sont en dollars canadiens. Les frais bancaires et les impôts retenus dans votre pays sont de votre côté.

15 DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Ces conditions et le devis sont régis par le droit du Québec et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent.

En cas de désaccord, nous cherchons d'abord à nous entendre à l'amiable. À défaut, les tribunaux du district judiciaire de Montréal sont compétents. Je peux aussi m'adresser aux tribunaux du lieu de votre siège.

Si une clause est jugée invalide, les autres restent en vigueur.

En clair : Le droit du Québec s'applique. On se parle d'abord, puis les tribunaux de Montréal tranchent.

16 LANGUE ET VERSIONS

La version française de ces conditions fait foi. Si votre entreprise est établie au Québec, vous recevez la version française d'abord. Vous pouvez ensuite choisir d'être lié par la version anglaise, en le demandant par écrit. Hors du Québec, nous pouvons contracter en anglais.

Chaque version de ces conditions est datée et gardée en PDF à une adresse stable. Une nouvelle version ne s'applique qu'aux devis acceptés après sa publication.

Les contrats acceptés avant cette version restent régis par les conditions du 24 novembre 2025, disponibles sur demande. Un entretien en cours sous ces anciennes conditions passe à celles-ci après un avis écrit d'un mois.

En clair : Le français fait foi. La version citée dans votre devis reste la vôtre jusqu'au bout.

17 ANNEXE : LES DONNÉES DE VOS UTILISATEURS

Quand elle s'applique

Cette annexe s'applique quand je traite des renseignements personnels pour votre compte : les fiches de vos membres, les inscriptions, les commandes ou les comptes des utilisateurs de votre site ou de votre outil. Ces renseignements sont à vous.

J'agis comme votre mandataire, au sens de l'article 18.3 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Mes engagements

- J'utilise ces renseignements seulement sur vos instructions, pour faire le travail prévu au contrat. Je ne les vends pas et je ne m'en sers pas pour mon compte.
- Je les garde confidentiels. Chez Twinded, je suis le seul à y avoir accès.
- Je prends des mesures de sécurité adaptées à leur sensibilité. Je vous les décris par écrit sur demande.
- Je fais appel aux sous-traitants nommés dans ma politique de confidentialité, et je vous préviens avant d'en ajouter un.
- Je vous avise sans délai de tout incident de confidentialité ou de toute tentative, avec ce qu'il vous faut pour remplir vos propres obligations.
- Je vous aide à répondre aux demandes d'accès, de rectification ou de suppression de vos utilisateurs.
- Vous pouvez vérifier que je respecte ces engagements, avec un préavis raisonnable.
- À la fin du contrat, je vous remets ces renseignements, puis je les détruis dans les 30 jours. Les copies de sauvegarde sont détruites à leur rotation.

Clients de l'Union européenne

Pour un client établi dans l'Union européenne, cette annexe ne suffit pas. Nous signons à part un accord fondé sur les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

En clair : Les données de vos utilisateurs sont à vous. Je ne m'en sers que pour votre site, je vous préviens au moindre incident, et je les détruis à la fin.