



# **Conditions Générales de Vente (CGV)**

# 1. Introduction & Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par Twinded, entreprise individuelle enregistrée sous le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) 2280352941, dont le siège est situé au 1055 rue de la Gauchetière Est, H2L 0E5, Montréal, Québec, Canada.

Thomas CLOAREC, exploitant sous la raison sociale Twinded, propose à travers son site <https://twinded.ca> des services de production d'applications et de sites web, ainsi que du dépannage informatique, à destination de clients particuliers et professionnels dans le monde entier.

Toute commande passée sur le site implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client. Ces conditions prévalent sur tout autre document, sauf accord exprès et écrit contraire.

## 2. Commandes & Devis

### 2.1 Processus de commande

Toute demande de prestation (création de site web, développement d'application ou dépannage informatique) peut être effectuée via :

- Le formulaire de contact du site <https://twinded.ca>,
- Par e-mail à l'adresse [thomas@cloarec.ca](mailto:thomas@cloarec.ca),
- Ou par téléphone au +1 438 304 3670.

### 2.2 Émission de devis

À la suite de la demande du client, un devis personnalisé est établi gratuitement. Ce devis précise la nature des prestations, les délais estimés de réalisation, les modalités de livraison et le prix total, hors taxes si applicable.

Le devis a une validité de 30 jours à compter de sa date d'émission, sauf indication contraire.

### 2.3 Acceptation du devis

La commande est considérée comme ferme et définitive à compter de l'acceptation écrite du devis (par signature manuscrite ou accord explicite par courriel), suivie du paiement d'un acompte si mentionné dans le devis.

Twinded se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige antérieur relatif au paiement.

## 3. Prix & Modalités de Paiement

### 3.1 Tarification

Les prestations proposées par Twinded sont facturées selon deux modalités, selon la nature du projet :

- **Tarif horaire** : appliqué pour les interventions ponctuelles (dépannage, petites modifications, assistance technique, etc.).
- **Forfait** : applicable pour les projets définis (développement complet de sites ou d'applications, prestations encadrées par un cahier des charges, etc.).

Les tarifs sont indiqués en dollars canadiens (CAD) et hors taxes. Les taxes applicables (TPS/TVQ ou autres) seront ajoutées à la facturation si la législation en vigueur l'exige au moment de la facturation.

### 3.2 Acompte

Sauf mention contraire au devis, toute commande supérieure à 1000 \$ CAD fait l'objet d'un acompte de **40 % du montant total**, exigible dès l'acceptation du devis. Les travaux ne débuteront qu'après encaissement de cet acompte. Le solde est payable à la livraison du projet, ou selon l'échéancier prévu au devis. Pour les commandes inférieures à ce montant, un paiement unique à la commande peut être exigé.

#### **Politique de remboursement de l'acompte :**

- **Annulation par le Client** : En cas d'annulation de la commande par le Client après la signature du devis (et passé le délai de rétractation si applicable), l'acompte versé reste acquis à Twinded à titre d'indemnité forfaitaire pour le travail entamé et la réservation du planning. Il ne sera pas remboursé.
- **Annulation par Twinded** : Si Twinded se voit contraint d'annuler la prestation pour une cause non imputable au Client (indisponibilité, incapacité technique), l'acompte sera intégralement remboursé au Client.

### 3.3 Moyens de paiement

Les paiements peuvent être effectués par les moyens suivants :

- Virement bancaire (les coordonnées seront transmises au client),
- PayPal.

Les frais éventuels liés au mode de paiement (notamment les frais PayPal) sont à la charge du client, sauf mention contraire.

### 3.4 Retards de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités équivalentes à 10 % du montant dû seront appliquées pour chaque mois de retard, à compter du jour suivant la date d'échéance indiquée sur la facture, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Twinded se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours en cas de non-paiement.

## 4. Livraison des Prestations & Délais

### 4.1 Délais de réalisation

Les délais de réalisation sont indiqués dans le devis accepté par le client. Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon la complexité du projet, la réactivité du client et la disponibilité des éléments nécessaires à la réalisation (contenu, accès, validations, etc.).

Twinded s'engage à informer le client de tout retard prévisible et à proposer un nouveau calendrier si nécessaire.

### 4.2 Modalités de livraison

Les prestations sont considérées comme livrées lorsque :

- Le site web, l'application ou le service commandé est mis en ligne ou transmis par voie électronique (par e-mail, lien de téléchargement, ou accès sécurisé),
- Le client a accès au livrable final (code source, livrable numérique, document, etc.),

et ce, que le client utilise ou non effectivement la prestation livrée.

À compter de la livraison, le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour valider le travail (phase de recette). Passé ce délai et sans retour écrit de la part du Client, la prestation sera considérée comme tacitement validée et définitivement acceptée.

Toute demande ne figurant pas explicitement dans le devis initial ou le cahier des charges sera considérée comme une demande supplémentaire et fera l'objet d'une facturation additionnelle au tarif horaire en vigueur.

### 4.3 Obligations du client

Le client s'engage à fournir en temps utile tous les éléments nécessaires à la bonne exécution du contrat (textes, images, accès techniques, validations, etc.). Tout retard dans la transmission de ces éléments pourra entraîner un report du délai de livraison sans que cela ne constitue un manquement de la part de Twinded.

En cas de silence du Client ou de non-transmission des éléments nécessaires empêchant la poursuite des travaux pendant une durée supérieure à 3 mois, Twinded se réserve le droit de clore le projet, de facturer les prestations réalisées à date et de résilier le contrat sans indemnité pour le Client.

### 4.4 Responsabilité en cas de retard

Twinded ne pourra être tenu responsable des retards imputables :

- à un cas de force majeure (panne, incident technique, maladie, etc.),
- à des retards du client (validations, documents non fournis, etc.),
- ou à des tiers (hébergeurs, plateformes externes, etc.).

## 5. Droit de Rétractation & Annulation

### 5.1 Clients particuliers (consommateurs)

Conformément aux règles applicables en matière de vente à distance, le client particulier bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation du devis.

Cependant, ce droit ne s'applique pas aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, si le client a donné son accord exprès pour commencer la prestation et a reconnu qu'il renonçait ainsi à son droit de rétractation.

### 5.2 Clients professionnels

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux clients professionnels. Toute commande acceptée et commencée est considérée comme ferme et définitive.

### 5.3 Annulation par le client

En cas d'annulation de la commande après signature du devis et avant le début de la prestation, l'acompte pourra être conservé à titre d'indemnité, sauf accord contraire.

Si l'annulation intervient après le début des travaux, Twinded facturera les prestations déjà réalisées, au prorata du travail effectué.

### 5.4 Annulation par Twinded

Twinded se réserve le droit d'annuler une commande en cas d'impossibilité technique, de non-respect des obligations contractuelles par le client, ou pour tout motif légitime. Les montants versés au titre de prestations non exécutées seront alors remboursés.



## 6. Propriété Intellectuelle & Droits d'Utilisation

### 6.1 Cession des droits sur le travail sur-mesure

Twinded cède au Client, à titre exclusif, l'ensemble des droits patrimoniaux (reproduction, représentation, modification) afférents aux éléments **réalisés sur mesure** pour le Client (design spécifique, code personnalisé, contenus graphiques créés), et ce pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur. **Important** : Le transfert de propriété n'est effectif qu'après le **paiement intégral** du prix de la prestation. Tant que la facture n'est pas soldée, les créations restent la propriété pleine et entière de Twinded.

### 6.2 Éléments tiers et Open Source

La cession des droits visée à l'article 6.1 ne concerne pas :

- Les outils, moteurs, logiciels Open Source (ex: WordPress, bibliothèques JS) ou propriétaires tiers intégrés au projet.
- Les éléments graphiques libres de droits ou sous licence commerciale (banques d'images, typographies). Ces éléments restent soumis à leurs licences respectives (GPL, MIT, Creative Commons, etc.). Le Client dispose sur ces éléments d'un droit d'utilisation non exclusif nécessaire à l'exploitation de son site ou de son application.

### 6.3 Droit de publicité (Portfolio)

Sauf mention contraire explicite et écrite du Client demandant la confidentialité, Twinded se réserve le droit de citer le Client comme référence commerciale et de présenter des captures d'écran du projet réalisé dans son portfolio (site web, réseaux sociaux, plaquettes commerciales). Une mention discrète « Site réalisé par Twinded » avec un lien vers <https://twinded.ca> pourra être apposée en bas de page du site livré.

## 7. Responsabilités & Limitations

### 7.1 Obligation de moyens

Twinded est tenue d'une obligation de moyens et non de résultat.

### 7.2 Responsabilité du client

Le client est responsable :

- des contenus transmis,
- des usages faits des livrables,
- de la conformité de ses traitements de données.

### 7.3 Limitation de responsabilité

Twinded ne pourra être tenue responsable :

- des pertes de données, erreurs ou dommages liés à une mauvaise utilisation ou intervention tierce,
- des interruptions causées par des services tiers (hébergeurs, plugins, etc.),
- de tout préjudice indirect.

La responsabilité est limitée au montant total de la prestation concernée.

## 7.4 Garantie de correction

Une garantie de 30 jours est offerte après livraison, pour corriger les éventuels bugs ou erreurs techniques.

Ne sont pas couverts :

- les demandes d'évolution,
- les erreurs dues au client ou à un tiers,
- les modifications externes au code.

## 8. Protection des Données Personnelles et Confidentialité

### 8.1 Responsable de la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec, « Loi 25 ») et au RGPD (Europe), le responsable désigné de la protection des données au sein de Twinded est **Thomas CLOAREC**. Pour toute question relative à la confidentialité ou pour exercer ses droits, le Client peut contacter le responsable à l'adresse : **thomas@cloarec.ca**.

### 8.2 Collecte et finalités du traitement

Dans le cadre de ses relations commerciales, Twinded collecte les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat : nom, prénom, coordonnées professionnelles, adresses postales et électroniques, informations de facturation et accès techniques (identifiants, serveurs). Ces données sont traitées uniquement pour :

- La gestion de la relation client (devis, facturation, suivi de projet).
- La réalisation technique des prestations commandées.
- Le respect des obligations légales et comptables.

### 8.3 Rôle de sous-traitant (Traitement des données tierces)

Dans le cas où Twinded est amené à manipuler des données personnelles appartenant aux utilisateurs finaux du Client (ex: base de données d'un site e-commerce, liste d'inscrits), Twinded agit en qualité de sous-traitant technique. Le Client reste le seul Responsable de Traitement au sens de la loi. Il appartient au Client de s'assurer qu'il a le droit légal de collecter ces données. Twinded s'engage à ne traiter ces données que sur instruction du Client et à ne jamais les utiliser pour son propre compte ou les revendre.

## 8.4 Sécurité et Incident de confidentialité

Twinded met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles raisonnables (physiques et numériques) pour protéger les données contre le vol, la perte ou l'accès non autorisé. Conformément à la Loi 25, en cas d'incident de confidentialité présentant un risque de préjudice sérieux, Twinded s'engage à aviser le Client (et la Commission d'accès à l'information du Québec si requis) dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

## 8.5 Conservation et Droits d'accès

Les données administratives du Client sont conservées pour la durée légale requise à des fins comptables et fiscales (6 ans au Canada). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles, qu'il peut exercer en contactant le responsable mentionné à l'article 8.1.

## 8.6 Confidentialité (Secret des affaires)

Chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations techniques, commerciales ou stratégiques échangées durant la prestation (savoir-faire, codes sources non publics, stratégies marketing, etc.). Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée du contrat et pour une durée de 2 ans après son terme. Elle ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public sans faute des parties.

## 9. Force Majeure, Droit Applicable & Litiges

### 9.1 Force majeure

Twinded ne pourra être tenue responsable en cas d'événements extérieurs exceptionnels (catastrophes, pannes, maladies, etc.).

### 9.2 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit québécois. En cas de litige, les parties chercheront une solution amiable. À défaut, les tribunaux compétents de Montréal (Québec) seront saisis.

### 9.3 Nullité partielle

La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité des autres dispositions.

## 10. Maintenance & Évolutions

- Les prestations ne comprennent pas de maintenance continue sauf contrat spécifique.
- Les demandes d'évolution font l'objet de devis complémentaires.
- Les interventions urgentes peuvent faire l'objet d'une majoration.

## 11. Sous-traitance

Twinded peut confier une partie du projet à des sous-traitants qualifiés, tout en restant responsable de la qualité et de la confidentialité.

## 12. Archivage

Twinded conserve une copie de travail des livrables pendant 6 mois après livraison. Il est de la responsabilité du client d'assurer l'archivage à long terme.

## 13. Version bilingue

Une version anglaise peut être proposée. En cas de divergence, seule la version française fait foi.