

Conditions générales de vente

Version du 18 octobre 2026

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. Objet et champ d'application | 13. Référence commerciale |
| 2. Identification du Prestataire | 14. Hébergement et maintenance |
| 3. Définitions | 15. Responsabilité |
| 4. Espace client | 16. Droit de rétractation |
| 5. Demande de projet, devis et commande | 17. Données personnelles |
| 6. Prix | 18. Confidentialité |
| 7. Modalités de paiement | 19. Force majeure |
| 8. Exécution des prestations | 20. Résiliation pour manquement |
| 9. Obligations du Client | 21. Médiation et réclamations |
| 10. Validation et livraison | 22. Droit applicable et litiges |
| 11. Abonnements et Pack Marketing | 23. Modification des CGV |
| 12. Propriété intellectuelle | Annexe. Formulaire de rétractation |

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des prestations proposées par **Kitsun System** (ci-après le « Prestataire ») à ses clients professionnels et particuliers (ci-après le « Client ») : création et refonte de sites internet, montage vidéo, contenus et accompagnement marketing, maintenance, ainsi que les abonnements mensuels associés.

Toute commande, acceptation de devis ou souscription d'abonnement implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées lors de la création de son espace client, en cochant la case prévue à cet effet, puis lors de chaque demande d'abonnement. L'utilisation du site et de l'espace client est en outre régie par les conditions générales d'utilisation.

Article 2. Identification du Prestataire

- Dénomination sociale : **Kitsun System**
- Forme juridique : **Société par actions simplifiée à associé unique (SASU)**
- Capital social : **1 000 €**
- Siège social : **Avenue Denis Delahaye, 06340 La Trinité, France**
- Immatriculation : **RCS Nice 106 482 078**
- SIRET : **106 482 078 00016**
- TVA intracommunautaire : **FR26106482078**
- Représentant légal : **Mohamed-Yassine Mrabet, Président**
- E-mail : **contact@kitsunsystem.com**

Article 3. Définitions

- **Espace client** : espace personnel et sécurisé accessible sur le site après création d'un compte, permettant notamment d'échanger avec le Prestataire, de suivre l'avancement des projets et de gérer son abonnement.
- **Projet** : toute demande de prestation créée par le Client (notamment via le bouton « Mon projet ») ou par le Prestataire pour le compte du Client.
- **Devis** : proposition commerciale détaillée émise par le Prestataire, précisant le contenu, le prix et, le cas échéant, le délai de la prestation.

- **Livrables** : éléments réalisés spécifiquement pour le Client et remis à l'issue de la prestation (site internet, vidéos, visuels, textes, etc.).
- **Abonnement** : formule mensuelle (Starter, Pro, Elite ou toute autre formule présentée sur le site) donnant accès aux services et avantages décrits sur le site au jour de la souscription.
- **Pack Marketing** : ensemble de contenus marketing produits chaque mois (visuels pour réseaux sociaux, vidéos courtes, rapports, campagnes), inclus dans certaines formules d'abonnement.

Article 4. Espace client

La création d'un Espace client est gratuite. Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à les tenir à jour. Ses identifiants sont personnels et confidentiels : toute action réalisée depuis son Espace client est réputée effectuée par lui. Les règles d'utilisation de l'Espace client sont détaillées dans les CGU.

Le Client est informé par e-mail des principaux événements de son compte : réception de sa demande de projet, nouveaux messages, avancement publié, demande, activation ou résiliation d'abonnement.

La messagerie de l'Espace client est le canal privilégié d'échange entre le Client et le Prestataire. Les demandes, validations et réserves formulées par écrit dans la messagerie ont la même valeur qu'un échange par e-mail.

La barre de progression et le journal d'avancement sont fournis à titre informatif, pour permettre au Client de suivre l'état de son projet. Ils ne constituent ni un engagement de délai, ni une validation ou une livraison au sens de l'article 10.

Le Prestataire peut suspendre ou fermer un Espace client en cas d'utilisation frauduleuse, abusive ou contraire aux présentes CGV.

Article 5. Demande de projet, devis et commande

Le Client décrit son besoin depuis son Espace client ou via le formulaire de contact. Après échange, le Prestataire établit un devis gratuit, valable trente (30) jours à compter de son émission.

La commande devient ferme et définitive à la réception par le Prestataire du devis accepté par écrit (signature, mention « bon pour accord » ou acceptation dans la messagerie de l'Espace client) et, le cas échéant, de l'acompte prévu à l'article 7. Toute prestation non prévue au devis fera l'objet d'un devis complémentaire.

Article 6. Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. La TVA au taux en vigueur (20 % à la date des présentes) s'y ajoute ; les prix toutes taxes comprises figurent sur le devis et la facture. Les prix des prestations sont ceux figurant au devis accepté. Les prix des abonnements sont ceux affichés sur le site au jour de la souscription.

Le Prestataire peut faire évoluer le prix des abonnements. Toute hausse est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son application ; le Client peut alors résilier son abonnement sans frais avant l'entrée en vigueur du nouveau prix.

Sauf mention contraire au devis, ne sont pas inclus : l'achat de noms de domaine premium, les licences de logiciels, d'extensions, de polices ou de banques d'images payantes, les frais de déplacement et les budgets publicitaires versés aux plateformes (Google, Meta, TikTok, etc.).

Article 7. Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire au devis, les prestations sont payables selon l'échéancier suivant : un acompte de 40 % à la commande, puis le solde à la livraison ou à la mise en ligne. Les abonnements sont payables mensuellement et d'avance. Les factures sont émises par le Prestataire et payables par virement bancaire, aux coordonnées indiquées sur la facture, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur émission sauf mention contraire. Aucun paiement n'est collecté directement sur le site.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (article L. 441-10 du Code de commerce). Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de défaut de paiement, le Prestataire peut, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre l'exécution des prestations en cours, la mise en ligne des Livrables et les services liés à l'abonnement, jusqu'à complet paiement.

Article 8. Exécution des prestations

8.1 Création de sites internet

La réalisation suit en principe les étapes suivantes : recueil du besoin, proposition de maquette, intégration, phase de tests, puis mise en ligne. Sauf mention contraire au devis, deux (2) séries de modifications sont incluses à l'étape de maquette et deux (2) à l'étape d'intégration. Les modifications supplémentaires ou demandées après validation sont facturées en sus.

8.2 Montage vidéo

Le Client fournit les rushs, logos, textes et éléments nécessaires, ou un lien de téléchargement lorsque le volume est important. Sauf mention contraire au devis, deux (2) séries de retouches sont incluses. Les musiques utilisées sont libres de droits ou sous licence, ou fournies par le Client qui garantit en détenir les droits. Les fichiers sources du montage ne sont pas remis, sauf mention expresse au devis.

8.3 Contenus et Pack Marketing

Les contenus marketing sont produits selon le volume prévu par la formule ou le devis. Le Prestataire met en œuvre son savoir-faire pour atteindre les objectifs du Client mais ne garantit aucun résultat chiffré (audience, abonnés, positionnement dans les moteurs de recherche, chiffre d'affaires).

8.4 Délais

Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif, sauf engagement exprès au devis. Ils courent à compter de la commande ferme et de la réception de l'ensemble des éléments nécessaires. Ils sont suspendus en cas de retard du Client dans la fourniture de ces éléments ou dans ses validations.

Article 9. Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer activement à la réalisation du projet, notamment à : fournir dans les délais les contenus et informations nécessaires (textes, images, logos, accès techniques) ; désigner un interlocuteur ; répondre aux demandes de validation dans un délai raisonnable ; vérifier les Livrables.

Le Client garantit être titulaire des droits sur les éléments qu'il fournit et que ceux-ci sont licites. Il garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers à ce titre. Le Client reste seul responsable des contenus publiés sur son site et de leur conformité à la réglementation applicable à son activité (mentions légales, conditions de vente, données personnelles).

Article 10. Validation et livraison

À l'issue de la réalisation, le Prestataire soumet les Livrables au Client pour validation. Le Client dispose de huit (8) jours pour formuler par écrit des réserves précises. À défaut de réserve dans ce délai, ou en cas de mise en ligne ou d'utilisation des Livrables par le Client, ceux-ci sont réputés validés et la prestation livrée.

Les réserves portant sur une non-conformité au devis sont corrigées sans frais. Les demandes nouvelles ne constituent pas des réserves et font l'objet d'un devis complémentaire.

Article 11. Abonnements et Pack Marketing

11.1 Souscription

Le Client choisit sa formule depuis son Espace client. Sa demande est transmise au Prestataire, qui l'active après validation et émission de la première facture. L'abonnement prend effet à la date de son activation, confirmée au Client par e-mail et visible dans l'Espace client.

11.2 Durée et renouvellement

L'abonnement est conclu pour une durée d'un (1) mois, renouvelable tacitement par périodes successives d'un mois, sans engagement de durée.

11.3 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement à tout moment depuis son Espace client ou par écrit. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours ; tout mois commencé reste dû. Les services restent accessibles jusqu'à cette date.

11.4 Contenu et avantages

Le contenu de chaque formule (heures de modifications, volume de contenus du Pack Marketing, délais de réponse, réductions) est celui décrit sur le site au jour de la souscription. Les heures et contenus inclus sont mensuels : sauf accord écrit du Prestataire, ils ne sont ni reportables sur un mois suivant, ni remboursables s'ils ne sont pas utilisés. Les réductions sur les nouveaux projets s'appliquent aux devis émis pendant que l'abonnement est actif. La mention « illimité » s'entend dans le cadre d'un usage raisonnable et conforme à l'objet de la formule.

11.5 Changement de formule

Le Client peut demander un changement de formule depuis son Espace client. Le changement est effectif à compter de sa validation par le Prestataire, avec application du nouveau prix à la période suivante.

11.6 Suspension

En cas d'impayé, le Prestataire peut suspendre les services de l'abonnement dans les conditions de l'article 7.

Article 12. Propriété intellectuelle

Sous réserve du paiement intégral du prix, le Prestataire cède au Client, à titre non exclusif sauf stipulation contraire au devis, les droits patrimoniaux d'exploitation sur les Livrables réalisés spécifiquement pour lui : droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, pour le monde entier et pour la durée légale de protection, aux fins de l'activité du Client. Jusqu'au paiement intégral, les Livrables restent la propriété du Prestataire.

Ne sont pas cédés : le savoir-faire, les méthodes, outils et éléments génériques du Prestataire, ainsi que les éléments de tiers (logiciels et composants libres, thèmes, extensions, polices, photographies, musiques), qui restent soumis à leurs licences respectives, que le Client s'engage à respecter.

Article 13. Référence commerciale

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut mentionner le nom du Client et présenter les réalisations effectuées à titre de référence (portfolio, réseaux sociaux, démarchage commercial) et insérer une mention discrète « Réalisé par **Kitsun System** » dans le pied de page des sites réalisés.

Article 14. Hébergement et maintenance

Lorsque l'hébergement, le nom de domaine ou la maintenance sont inclus (par un devis ou un abonnement), le Prestataire s'appuie sur des prestataires techniques reconnus et est tenu d'une obligation de moyens. Il ne peut garantir une disponibilité ininterrompue du site, notamment en cas de maintenance, de défaillance d'un hébergeur ou d'un réseau. À la fin de l'abonnement, le Prestataire accompagne le Client pour le transfert de son site et de son nom de domaine, dans un délai raisonnable.

Article 15. Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs. Il ne saurait être tenu responsable des contenus fournis par le Client, d'une utilisation non conforme des Livrables, ni des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou de données.

À l'égard des Clients professionnels, la responsabilité totale du Prestataire est limitée au montant effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée au cours des douze (12) derniers mois. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni lorsqu'elles sont interdites par la loi, notamment à l'égard des consommateurs.

Article 16. Droit de rétractation

Clients consommateurs. Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif, par toute déclaration dénuée

d'ambiguïté adressée au Prestataire (par exemple par e-mail ou via la messagerie de l'Espace client), ou en utilisant le formulaire de rétractation figurant en annexe.

Si le Client demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il reste redevable d'un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa rétractation (article L. 221-25). Conformément à l'article L. 221-28, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai avec l'accord préalable exprès du Client et sa renonciation expresse à ce droit, ni pour la fourniture de biens ou contenus confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés.

En cas de rétractation valable, le Prestataire rembourse les sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours, par le même moyen de paiement, sauf accord contraire.

Clients professionnels. Le droit de rétractation ne s'applique pas, sauf dans le cas prévu à l'article L. 221-3 du Code de la consommation (contrat conclu hors établissement, n'entrant pas dans le champ de l'activité principale du professionnel, qui emploie au plus cinq salariés).

Article 17. Données personnelles

Les données personnelles du Client sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Les modalités de traitement et les droits du Client sont détaillés dans la politique de confidentialité.

Article 18. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques communiquées par l'autre partie dans le cadre de la relation commerciale (accès, données, documents, stratégies), pendant toute sa durée et deux (2) ans après son terme.

Article 19. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de trente (30) jours, chaque partie peut résilier la commande concernée par écrit.

Article 20. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre partie peut résilier la commande ou l'abonnement concerné. Les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation restent dues.

Article 21. Médiation et réclamations

Toute réclamation peut être adressée au Prestataire via la messagerie de l'Espace client ou par e-mail à contact@kitsunsystem.com. Le Prestataire s'efforce d'y répondre dans les meilleurs délais.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement, après une réclamation écrite préalable restée infructueuse, au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire. La demande de médiation doit être introduite dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite.

Article 22. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut, pour les Clients professionnels, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux du ressort de **Nice**. Pour les Clients consommateurs, le tribunal compétent est déterminé selon les règles légales.

Article 23. Modification des CGV

Le Prestataire peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la souscription. Pour les abonnements en cours, toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur ; le Client peut alors résilier son abonnement sans frais.

Annexe. Formulaire type de rétractation

(Formulaire prévu à l'article R. 221-1 du Code de la consommation. Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous êtes un consommateur et souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de **Kitsun System, Avenue Denis Delahaye, 06340 La Trinité, France**, e-mail : contact@kitsunsystem.com :

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

Commandé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.