



KAP & IRIS SOLUTIONS LTD

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ou CGV s'appliquent à toutes les prestations de service et livraisons de produits développés par **Kap & Iris Solutions Limited**.

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre **Kap & Iris Solutions Limited**, est inscrite au registre du commerce de Port Louis – Ile Maurice sous le numéro C24208501, dont l'adresse est Swami Sivananda Avenue, Curepipe.

Et entre toute personne morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public signataire d'un bon de commande ou d'un devis auprès de **Kap & Iris Solutions Limited**, ci-après nommée le **Client**.

Ci-après désigné séparément ou conjointement, la "Partie" ou les "Parties".

Aux termes des présentes

Client : Tout individu ou entité, qu'il s'agisse d'une personne morale, d'un particulier, d'un professionnel, de droit privé ou de droit public, qui signe un bon de commande ou un devis avec **Kap & Iris Solutions Limited**.

Services : L'ensemble des prestations de diverses natures fournies par **Kap & Iris Solutions Limited** pour le compte du **Client**.

Ces conditions générales de vente visent à établir les modalités juridiques, techniques et financières selon lesquelles **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage envers le **Client**.

Avant toute transaction, le **Client** reconnaît avoir vérifié que les Services répondent à ses besoins et avoir évalué précisément les caractéristiques de la prestation pour leur adéquation à l'usage prévu. En signant le devis, le **Client** accepte pleinement et sans réserve les conditions générales de vente de **Kap & Iris Solutions Limited**, ainsi que toutes conditions particulières ou annexes proposées par celle-ci pour toute commande de prestations.

Le **Client** et **Kap & Iris Solutions Limited** ont convenu que toute acceptation, qu'elle soit exprimée ou confirmée par email (courriel), aura la même valeur juridique qu'une signature manuscrite ou numérique. Les Parties reconnaissent que l'impression d'un email (courriel) à partir d'un logiciel de messagerie électronique constitue une preuve valide du contenu des échanges.

Article 2 : Obligations et responsabilités de Kap & Iris Solutions Limited

Le bon de commande ou le devis détaille les caractéristiques spécifiques de l'offre de prestation choisie par le **Client**. **Kap & Iris Solutions Limited** met en œuvre ses ressources selon les informations fournies par le **Client** dans le bon de commande ou le devis. Dans le cadre d'une obligation de moyens, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à fournir les efforts et la diligence nécessaires pour réaliser un service conforme aux standards de la profession et à l'état de l'art. En tant que fournisseur de prestations dans les domaines informatique et multimédia, **Kap & Iris Solutions Limited** est tenue à une obligation de conseil. À ce titre, **Kap & Iris Solutions Limited** se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation si le **Client** ne suit pas les conseils prodigués. Toutefois, cette obligation de conseil ne constitue pas une garantie de résultat, compte tenu des différentes connaissances et besoins des clients dans ces domaines variés. Cette obligation est considérée comme remplie dès lors que le **Client** a expressément accepté le devis et/ou le bon de commande.

Kap & Iris Solutions Limited s'engage à corriger tout dysfonctionnement attribuable à des défauts de conception.

La responsabilité de **Kap & Iris Solutions Limited** n'est pas engagée dans les cas suivants :

- Force majeure selon les termes définis (incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, etc.).
- Dégradation du site due à une mauvaise utilisation par le **Client** ou sa clientèle, négligence, divulgation illicite de mots de passe, ou faute d'un tiers hors du contrôle de **Kap & Iris Solutions Limited**.
- Interruption demandée par une autorité compétente ou destruction d'informations par une erreur directe ou indirecte du **Client**.
- En cas de défaillance du service imputable à **Kap & Iris Solutions Limited**, sa responsabilité est limitée au préjudice direct subi par le **Client**, excluant les dommages indirects comme la perte commerciale. Le montant des dommages ne peut dépasser les sommes effectivement payées par le **Client** à **Kap & Iris Solutions Limited** pour la période concernée.

Obligations et responsabilités du Client

Le **Client** garantit disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires pour conclure et exécuter les obligations prévues par les présentes conditions.

À ce titre, le **Client** s'engage à respecter toutes les prescriptions légales et réglementaires en vigueur, notamment celles concernant l'informatique, les fichiers, les libertés et la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers. Le **Client** doit également souscrire toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme solvable pour couvrir les dommages qui pourraient lui être imputables dans le cadre du contrat ou de son exécution.

Le **Client** s'engage à fournir à **Kap & Iris Solutions Limited** tous les documents nécessaires dès la signature de la commande, à répondre rapidement aux demandes d'informations, à collaborer en mettant à disposition les documents requis, à maintenir à jour ses coordonnées et informations bancaires, et à informer **Kap & Iris Solutions Limited** de toute modification dans les **48 heures**.

Réalisation des Prestations - Conditions d'exploitation

- Les modalités de la prestation sont définies par un cahier des charges, des spécifications fonctionnelles détaillées, et/ou un bon de commande/devis acceptés. Ces documents précisent la nature de la prestation, les livrables, les délais et le planning. Les maquettes fournies sont à titre illustratif uniquement et non contractuelles. La mise en ligne du site internet ou de l'application marque la validation de la livraison par **Kap & Iris Solutions Limited**. Les sites sont conçus pour une résolution spécifique, sauf indication contraire. **Kap & Iris Solutions Limited** peut restreindre, limiter ou suspendre les services si le **Client** utilise les services de manière non conforme, sur notification d'une autorité compétente, en cas de contenu illicite signalé ou si les informations du **Client** sont incorrectes.

Sous-Traitance

Kap & Iris Solutions Limited est autorisée à sous-traiter tout ou partie des prestations, à condition que cela se fasse dans l'intérêt exclusif du **Client**.

Propriété et droits d'auteur

Tout élément fourni par chaque Partie reste la propriété exclusive de cette dernière et est protégé par les droits d'auteur ainsi que les droits voisins. Le présent contrat n'entraîne en aucun cas un transfert de droits intellectuels, qu'ils soient moraux ou patrimoniaux, de quelque nature que ce soit.

Chaque Partie s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle de l'autre, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle en vigueur et à toute législation ultérieure applicable. En vertu de cette disposition, le **Client** conserve la propriété de l'œuvre, du contenu éditorial, des images personnelles et du ou des noms de domaine concernés. **Kap & Iris Solutions Limited** conserve la propriété exclusive des sources utilisées dans la réalisation des prestations.

Kap & Iris Solutions Limited concède au **Client** un droit d'utilisation limité aux termes définis dans le devis convenu entre les Parties.

Service après-vente

Après la livraison de la commande, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à assurer le suivi de ses produits.

Maintenance

Service après-vente : **Kap & Iris Solutions Limited** assure gratuitement les corrections techniques des anomalies pendant trois mois après la livraison du produit au **Client**, pour les versions courantes des navigateurs et systèmes d'exploitation. Des frais peuvent s'appliquer après cette période si le produit est modifié par des tiers ou par **Kap & Iris Solutions Limited** elle-même.

Maintenance corrective : Service facturé séparément pour la résolution des anomalies, nécessitant un contrat distinct.

Maintenance évolutive : **Kap & Iris Solutions Limited** propose des améliorations significatives nécessitant un devis distinct, en dehors des termes du contrat initial.

Hébergement et Nom de domaine

Kap & Iris Solutions Limited peut prendre en charge l'hébergement du produit et l'enregistrement des noms de domaine pour le **Client**, selon les conditions spécifiées dans le contrat d'hébergement annexé. Ce service d'hébergement est une prestation fournie par **Kap & Iris Solutions Limited** et est facturé séparément des présentes conditions. Le **Client** doit souscrire spécifiquement à un contrat d'hébergement pour bénéficier de ce service.

Prix des services, Facturation et Paiement

Prix des services :

- Les prix sont déterminés par ceux indiqués dans le devis ou le bon de commande, qu'ils soient sous format papier ou électronique.
- Les montants sont exprimés en euros, roupies mauriciennes, usd et hors taxes.
- La signature du devis est considérée comme une commande ferme, impliquant le paiement intégral dans les délais convenus.
- Les droits d'utilisation des services ne sont transférés au **Client** qu'après le paiement complet de la somme convenue.

Conditions de l'offre :

- Les prestations incluses sont strictement celles spécifiées dans le devis ou le bon de commande.
- Toute prestation supplémentaire non prévue initialement sur le devis ou le bon de commande fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur..

Facturation :

- Les factures sont envoyées par courrier électronique ou accessibles via l'Interface de gestion.
- Le **Client** accepte la transmission électronique des factures.
- Des acomptes peuvent être exigés avant l'exécution de la commande.
- Les paiements anticipés, sous forme d'acomptes, ne sont pas remboursables.

Paiement :

- Les prestations d'abonnement mensuel doivent être payées à l'avance par SEPA Direct Debit et Virement bancaire.
- Tout mois commencé est dû intégralement.
- Les autres prestations peuvent être réglées par Virement bancaire ou prélèvement automatique, après accord entre les Parties.
- En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront appliqués.
- **Kap & Iris Solutions Limited** se réserve le droit d'entamer des actions de recouvrement en cas de non-paiement.

Politique de Traitement des Données à Caractère Personnel

- Cette politique définit les règles pour la collecte, l'utilisation et la protection des données personnelles collectées dans le cadre des activités de l'entreprise. Les données sont collectées pour l'exécution des contrats, la gestion des comptes clients et à des fins administratives.
- Les informations recueillies incluent des données d'identification, de contact, professionnelles et de paiement, collectées via des formulaires en ligne, interactions directes et cookies sur le site web. Les données peuvent être partagées avec des prestataires de services tiers nécessaires et transférées à l'international sous garanties appropriées.
- La sécurité des données est assurée par des mesures strictes d'accès restreint, de chiffrement et de formation des employés.
- La politique inclut des procédures de notification en cas de violation de données, et spécifie des durées de conservation conformes aux obligations légales. Les utilisateurs bénéficient de droits tels que l'accès, la rectification, l'opposition et la suppression des données, avec une procédure définie pour leur exercice.
- Cette structure couvre les aspects essentiels d'une politique de traitement des données à caractère personnel, en mettant l'accent sur la transparence, la sécurité et le respect des droits des personnes concernées. Adaptée aux réglementations locales telles que le RGPD en Europe ou d'autres normes de protection des données, elle aide à instaurer la confiance avec les utilisateurs quant à la gestion de leurs informations personnelles par l'entreprise.

- La politique peut être mise à jour pour refléter les pratiques de traitement des données et les utilisateurs seront informés des modifications importantes. Pour toute question, contactez contact@kapandiris-solutions.com.

HÉBERGEMENT

Les conditions particulières de service sont établies entre **Kap & Iris Solutions Limited** et toute personne morale, particulier ou professionnel, qu'elle soit de droit privé ou de droit public, ayant signé un bon de commande ou un devis auprès de l'agence, désignée ci-après comme le **Client**.

Ci-après désigné(e) individuellement ou conjointement comme la "Partie" ou les "Parties".

Ces conditions particulières complètent les conditions générales de vente de l'Agence et définissent :

- Les conditions légales, techniques et financières de l'hébergement proposé par **Kap & Iris Solutions Limited**,
- Les modalités contractuelles pour la souscription et l'utilisation du Service par le **Client**.

Les documents contractuels sont prioritaires dans l'ordre suivant : bon de commande, conditions particulières modifiant les conditions générales de vente, puis conditions générales de vente. En cas de conflit, cette hiérarchie prévaut.

Obligations de Kap & Iris Solutions Limited

Kap & Iris Solutions Limited s'engage à fournir un Service de qualité conforme aux normes professionnelles et à l'état de l'art.

Obligations et responsabilités du Client

Le **Client** est seul responsable des mots de passe nécessaires à l'utilisation du Service. **Kap & Iris Solutions Limited** décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive des mots de passe fournis ou créés par le **Client**. La confidentialité des mots de passe est essentielle, et toute suspicion de divulgation engage la seule responsabilité du **Client**.

Sécurité des données.

Le **Client** est responsable de la sécurité de son service '**CLOUD**'.

Il doit mettre en œuvre des mesures raisonnables telles que des mots de passe sécurisés, des exigences en matière de nom d'utilisateur, des correctifs de sécurité et des technologies de chiffrement pour toutes les données sensibles. Ni **Kap & Iris Solutions Limited** ni ses employés, agents, représentants, fournisseurs de services ou concédants de licence ne seront

tenus responsables des accès non autorisés à leurs environnements d'hébergement ou de services 'CLOUD', sauf interdiction contraire par la loi.

Utilisation des données personnelles

Le **Client** doit régler tous les frais d'utilisation de l'laaS engagés par leur compte, y compris ceux résultant d'une utilisation non autorisée (par exemple, suite à des piratages ou violations de sécurité) pour les instances gérées ou non gérées.

Le **Client** assume l'entière responsabilité des traitements de données à caractère personnel effectués pour son propre compte dans le cadre des Services, que ces traitements soient réalisés par lui-même, par **Kap & Iris Solutions Limited** ou par des tiers. En ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués par **Kap & Iris Solutions Limited** pour le compte du **Client** dans le cadre de l'exécution des Services, notamment pour les prestations de support, **Kap & Iris Solutions Limited** agit en qualité de sous-traitant uniquement sur instruction du **Client**.

Accès au serveur et SLA

Kap & Iris Solutions Limited garantit la disponibilité continue et la qualité de ses services grâce à un système de surveillance proactive pour anticiper les problèmes sur sa plateforme d'hébergement.

En cas d'inaccessibilité, définie comme l'impossibilité d'accéder à un ou plusieurs des sites internet du **Client**, ou en cas de dysfonctionnement causé par un incident électrique, matériel ou réseau, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à intervenir dans un délai maximum de 2 heures, 24h/24 et 7j/7.

Pour les incidents logiciels, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à intervenir dans un délai de 2 heures de 8h30 à 17h30 (heure Maurice & Réunion) du lundi au vendredi, et à résoudre l'incident dans les meilleurs délais.

Sauvegardes

Kap & Iris Solutions Limited effectue des sauvegardes de l'hébergement du **Client** afin de permettre une restauration en cas d'incident, sous sa responsabilité.

Enregistrement, Renouvellement et Transfert de nom de domaine

Obligations et responsabilité du Client

Le **Client** accepte les règles administratives et techniques des Registres concernant le nom de domaine demandé, ainsi que les procédures de résolution des conflits. Il fournit les informations nécessaires pour l'enregistrement, et il est responsable de vérifier la disponibilité des noms de domaine, malgré les éventuelles différences avec les informations du Whois. Le **Client** doit informer **Kap & Iris Solutions Limited** de tout changement dans les **2 (deux) jours** ouvrés.

Obligations et responsabilité de la Société

Kap & Iris Solutions Limited agit exclusivement pour le compte du **Client** lors des opérations d'enregistrement et/ou de renouvellement de nom de domaine. Sa seule obligation consiste à transmettre la demande du **Client** au Registre compétent chargé de l'attribution des noms de domaine, dans un délai de **8 (huit) jours** suivant sa réception. **Kap & Iris Solutions Limited** assume une obligation de moyens dans le cadre de cette procédure. Si le nom de domaine demandé est refusé pour l'enregistrement ou le renouvellement par l'autorité compétente, **Kap & Iris Solutions Limited** informera rapidement le **Client** de cette décision.

Durée

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec une période minimale initiale d'un an. Le Service se renouvelle automatiquement lors du renouvellement du service d'hébergement, sauf si le **Client** demande expressément son expiration.

Résiliation, Limitation et Suspension du Service

Après la première année, le **Client** peut résilier le contrat par lettre recommandée avec préavis de **2 (deux) mois**.

Chaque partie peut résilier le contrat de plein droit en cas de force majeure persistante pendant plus de **30 (trente) jours**.

En cas de manquement non réparé dans un délai de **15 (quinze) jours** après notification, le contrat sera résilié automatiquement, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

Kap & Iris Solutions Limited peut interrompre le Service du **Client** si cela compromet la sécurité ou la stabilité de son infrastructure, en informant le **Client** préalablement si possible.

Le Service peut être restreint, limité ou suspendu automatiquement par **Kap & Iris Solutions Limited** dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme aux conditions générales par le **Client**.
- Décision administrative, arbitrale ou judiciaire ordonnant une telle restriction.
- Notification conforme à la loi sur le contenu illicite ou des informations incorrectes dans le compte **Client**.
- En cas d'impayé par le **Client**.

Confidentialité

Le **Client** doit garder confidentielle toute information confidentielle à laquelle il accède et coopérer avec **Kap & Iris Solutions Limited** pour en maintenir la confidentialité. Il ne doit pas divulguer aux tiers les informations ou documents fournis par **Kap & Iris Solutions Limited** pour l'exploitation et la maintenance de ses systèmes, y compris ceux contenus dans les estimations, factures, bons de commande ou autres documents similaires.

Kap & Iris Solutions Limited est tenue, ainsi que l'ensemble de son personnel, ses filiales ou sous-traitants, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, les informations et les décisions dont ils auront eu connaissance dans le cadre de ces présentes conditions générales et de la réalisation des prestations liées.

Kap & Iris Solutions Limited s'interdit notamment de communiquer à toute personne autre qu'elle-même, ses filiales ou ses sous-traitants, l'ensemble de son personnel ou un tiers sur demande d'une autorité compétente (administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables), directement ou indirectement, tout ou partie des informations, de toute nature (commerciale, technique, financière, nominative, etc.), qui lui seront communiquées ou dont **Kap & Iris Solutions Limited** aura connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.

Kap & Iris Solutions Limited prend l'ensemble des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du **Client** par des personnes non autorisées.

Droit de rétractation

Le **Client** bénéficie d'un droit de rétractation de **7 (sept) jours** à compter de la réception du bien ou de la souscription du contrat pour les prestations de Services. Il peut l'exercer sans justification et sans frais autres que les éventuels frais de retour, en envoyant un courrier postal ou un message via l'Interface de gestion du Service client de **Kap & Iris Solutions Limited**.

Modification

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les versions imprimées. **Kap & Iris Solutions Limited** peut modifier son Service en informant le **Client** par un avertissement en ligne et/ou en mettant à jour les conditions générales en ligne. Le **Client** peut résilier le contrat dans les **30 (trente) jours** suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Fin du contrat

À la fin du présent contrat, pour quelque motif que ce soit, même en cas de faute, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à migrer gratuitement et immédiatement le ou les noms de domaine vers le serveur désigné par le **Client**.

Une fois le transfert des données effectué, **Kap & Iris Solutions Limited** s'engage à détruire complètement tous les fichiers et bases de données. Sa responsabilité est engagée en cas de non-respect de cette obligation.

Lois applicables et Règlement des litiges

Ces CGV et tout contrat conclu entre **Kap & Iris Solutions Limited** et le **Client** seront régis et interprétés selon les lois de l'île Maurice. Tout litige découlant de ces CGV ou des services fournis par **Kap & Iris Solutions Limited** sera soumis à la compétence exclusive de l'île Maurice.

Kap & Iris Solutions Limited peut modifier à tout moment et sans préavis les conditions générales de vente pour tenir compte de l'évolution jurisprudentielle ou technique. Seule la dernière version des conditions générales de vente prévaut et s'applique à tous les devis et factures émis par **Kap & Iris Solutions Limited**.

Kap & Iris Solutions Limited

Adresse postale : Swami Sivananda Avenue, Curepipe, Ile Maurice

Contact : contact@kapandiris-solutions.com



KAP & IRIS SOLUTIONS LTD