



images - design - digital

Conditions Générales de Vente du service AtelierWP.

Prestations WordPress & WooCommerce – Clients professionnels



On prend soin de votre site.
Vous prenez soin de votre activité.

Version : 1.0

Établie le 21 septembre 2026 - périmètre exclusivement B2B

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente sont destinées aux clients professionnels agissant pour les besoins de leur activité. Elles ne sont pas destinées aux consommateurs. Certaines dispositions protectrices du Code de la consommation pouvant, dans des situations particulières, s'appliquer à certains professionnels, Klaxon se réserve la possibilité d'adapter le cadre contractuel lorsque la situation l'exige.

Principes commerciaux applicables

Sauf disposition contraire prévue au devis, les abonnements sont conclus sans durée minimale. Des engagements de 12 ou 24 mois peuvent être proposés en contrepartie d'un avantage tarifaire. Les crédits mensuels d'intervention ne sont ni reportables ni remboursables. Les prestations ponctuelles peuvent faire l'objet d'un acompte de 30 % à la commande, le solde étant dû selon les modalités prévues au devis. Les abonnements sont facturés mensuellement d'avance. Les licences, extensions et services Premium restent à la charge du client sauf mention contraire.

Identification du prestataire

Dénomination : Klaxon EURL

N° TVA intracommunautaire : FR02991262429

Nom du service : AtelierWP

Adresse e-mail contractuelle : contact@atelierwp.fr

EURL au capital de 1000€

Téléphone : 06 50 91 89 93

Siège social : 35 rue de Nantes, 44470 Thouaré-sur-Loire

Assurance RC Pro : N°RCPH278490920

SIREN / RCS : 991 262 429

Directeur de publication : Alexandre Augelle

Sommaire

01	Cadre contractuel	4
02	Prestations et commande	5
03	Carnets d'entretien	6
04	Délais et coopération	7
05	Sauvegardes et tiers	8
06	Responsabilité et livrables	9
07	Prix, paiement et résiliation	10
08	Données, confidentialité et litiges	11
A	Annexe 1 - Maintenance WordPress	12
B	Annexe 2 - Maintenance WooCommerce	13
C	Annexe 3 - Règles communes aux abonnements	14

Cadre contractuel

01 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente encadrent les prestations B2B commercialisées sous la marque AtelierWP, service exploité par Klaxon EURL : diagnostic technique, réparation, remise en état, maintenance WordPress, maintenance WooCommerce, assistance, petites modifications et prestations ponctuelles décrites au devis.

02 Champ d'application

Elles s'appliquent à tout client agissant pour les besoins de son activité professionnelle. Elles sont communiquées avant la commande ou sur simple demande. Toute commande emporte acceptation sans réserve de la version transmise au client, sous réserve des conditions particulières négociées par écrit.

03 Documents contractuels et preuve

Le contrat est formé par le devis ou bon de commande accepté, les présentes CGV, les éventuelles conditions particulières, l'annexe de sous-traitance RGPD lorsqu'elle est requise, puis la description commerciale applicable. Un diagnostic atelier distinct peut être proposé et facturé à partir de 49 € HT, selon la complexité du site et le périmètre de l'analyse. Les échanges électroniques et journaux techniques peuvent être conservés comme éléments de preuve, dans les limites légales.

Principe de transparence

Un devis est gratuit lorsque Klaxon peut estimer le besoin sans analyse technique préalable. Lorsqu'une investigation est nécessaire pour identifier l'origine d'un dysfonctionnement ou mesurer l'étendue des travaux, un Diagnostic Atelier distinct peut être proposé et facturé à partir de 49 € HT, selon la complexité du site et le périmètre de l'analyse.

Prestations et commande

04 Description des prestations

Le diagnostic comprend les contrôles expressément listés au devis et aboutit à un rapport ou retour de synthèse. La réparation vise un incident identifié. La remise en état vise à restaurer une base technique maintenable. Les Carnets d'entretien couvrent uniquement les opérations incluses dans la formule choisie et précisées aux annexes.

05 Devis, commande et prérequis

Le devis précise le périmètre, le prix, les hypothèses, les livrables et, si possible, le calendrier. Sauf indication différente, sa durée de validité est de 30 jours. Klaxon peut subordonner le démarrage de la prestation à la réception de l'acompte ou du paiement prévu au devis ainsi qu'à la transmission de tous les accès, contenus, validations, sauvegardes et informations nécessaires à l'intervention.

06 Déroulement des prestations

Le déroulement habituel est : analyse, restitution ou rapport, préconisations, validation du client, intervention puis contrôle. Klaxon peut différer une mise à jour ou une action si elle présente un risque raisonnablement identifié pour la stabilité, la compatibilité, la sécurité ou la continuité de l'activité du client.

Demandes hors périmètre

Toute demande nouvelle ou dépassant le temps, le volume, le nombre d'allers-retours ou les fonctionnalités prévus fait l'objet d'une estimation complémentaire. Klaxon n'est tenu de l'exécuter qu'après accord écrit du client. Un besoin urgent ne vaut pas accord implicite sur un prix ni sur un délai.

Carnets d'entretien

07

Une formule = un périmètre

Le niveau de service résulte de la formule commandée. Les annexes 1 et 2 reprennent les grilles fournies. Un contrôle ou une surveillance constitue une obligation de moyens : il ne garantit ni l'absence d'incident ni une disponibilité continue.

Petites modifications incluses selon la formule

- Mise à jour de textes existants, coordonnées, horaires, bouton ou lien.
- Remplacement d'images fournies et ajout ou remplacement d'un PDF.
- Petite correction de mise en page dans la structure existante.
- Pour WooCommerce : prix, stock, texte ou image ; fiche produit existante de manière limitée selon la formule ; code promotionnel simple.

Toujours hors crédit, sauf devis exprès

- Création d'une page, d'un gabarit, d'une boutique ou d'une fonctionnalité.
- Refonte graphique, développement spécifique, migration, formation, rédaction, création graphique ou mission SEO.
- Correction d'un incident sans lien avec une mise à jour réalisée par Klaxon.
- Licences, abonnements, hébergement, nom de domaine et frais de tiers.

Décompte du temps

Toute intervention nécessitant un temps supérieur au crédit mensuel disponible fait l'objet d'une information préalable du client. Le temps supplémentaire n'est réalisé qu'après accord écrit du client et peut faire l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un devis distinct. Le crédit mensuel couvre le temps de préparation, les échanges nécessaires, l'intervention et les vérifications. Le crédit mensuel est décompté selon le temps réellement consacré à la demande, incluant la préparation, les échanges nécessaires, l'intervention et les vérifications. Le décompte est réalisé par tranches de 10 minutes. Le temps non utilisé expire à la fin de la période mensuelle et n'est ni reportable, ni remboursable, ni convertible en avoir.

Incident causé par une mise à jour

Lorsqu'un dysfonctionnement résulte directement d'une mise à jour exécutée par Klaxon dans le cadre du contrat, la correction est incluse dans les limites techniquement raisonnables. Une refonte, un remplacement de composant obsolète ou une licence manquante reste hors périmètre.

Délais et coopération

08 Délais, priorités et disponibilité

Sauf engagement écrit, les délais annoncés sont indicatifs et courent à compter de la réception de tous les éléments nécessaires. La priorité organise la file de traitement ; elle ne constitue pas une garantie de rétablissement sous un délai déterminé. Les urgences sont traitées selon la formule de maintenance choisie, la gravité, les accès disponibles, les dépendances de tiers et la capacité d'intervention.

09 Obligations du client

Le client coopère loyalement : il fournit des accès valides et sécurisés, un interlocuteur habilité, les validations et contenus nécessaires ; il informe Klaxon de toute contrainte métier ; il conserve les droits sur les contenus et logiciels confiés ; il maintient ses contrats d'hébergement, de nom de domaine, de messagerie et de licences ; il n'intervient pas simultanément sans coordination sur les éléments concernés.

Accès et sécurité opérationnelle

- Privilégier des comptes nominatifs temporaires avec les droits strictement nécessaires.
- Transmettre les identifiants, mots de passe, clés API et autres données d'accès par un canal sécurisé adapté.
- Informer immédiatement Klaxon de tout incident, compromission ou changement d'accès.
- Révoquer ou faire révoquer les accès à la fin de la prestation, après vérification de la continuité du service.

Ordre de priorité

En cas de contradiction : 1) devis ou bon de commande signé ; 2) éventuelles conditions particulières ou annexe RGPD ; 3) présentes CGV ; 4) documentation commerciale. Une promesse orale ne modifie pas le contrat sans confirmation écrite des deux parties.

Suspension légitime

Klaxon peut suspendre une intervention si les accès sont insuffisants, si une action paraît illicite ou dangereuse, si un tiers bloque l'opération, si une facture exigible demeure impayée après notification, ou si la sécurité des systèmes l'exige. Le client est informé dès que possible.

Sauvegardes et tiers

10 Sauvegardes et sécurité

Avant une intervention sensible, Klaxon réalise ou vérifie une sauvegarde lorsque cela est techniquement possible et prévu au périmètre. Une sauvegarde constitue une mesure de réduction du risque, non une garantie absolue de restauration. La restauration peut dépendre de l'intégrité des fichiers, de la base de données, de l'hébergeur, des versions logicielles et des services externes.

11 Services tiers, licences et obsolescence

WordPress, WooCommerce, thèmes, extensions, hébergeurs, registrars, CDN, solutions de paiement, messagerie, statistiques et autres services sont édités ou opérés par des tiers. Klaxon n'en contrôle ni les conditions, ni les mises à jour, ni la disponibilité. Les licences payantes restent à la charge du client sauf mention contraire. Le renouvellement du nom de domaine et de l'hébergement incombe au titulaire du contrat concerné. En cas de refus du client de procéder à une action ou à un remplacement considéré comme indispensable à la bonne exécution de la prestation, Klaxon pourra suspendre la prestation ou mettre fin au contrat après en avoir informé le client. Les prestations déjà exécutées ainsi que les sommes devenues exigibles restent dues.

Responsabilité partagée

Sauf offre prévoyant explicitement des sauvegardes externes automatisées, le client reste responsable de sa politique globale de sauvegarde et de continuité. Il doit notamment protéger ses données locales, exports comptables, contenus sources et éléments non accessibles à Klaxon.

Durée de conservation des sauvegardes

Les durées de conservation et le nombre de versions disponibles dépendent de la solution de sauvegarde utilisée et de la formule souscrite. À la fin de la prestation ou du contrat de maintenance, Klaxon n'est pas tenu de conserver les sauvegardes au-delà de la durée prévue par la solution technique utilisée, sauf accord écrit contraire.

Composant abandonné ou incompatible

Klaxon peut recommander le remplacement d'un composant obsolète, non maintenu ou incompatible. Ce remplacement, son paramétrage, sa licence et la reprise des données ne sont inclus que si le devis ou la formule le prévoit.

Responsabilité et livrables

12.1 Obligation de moyens

Klaxon s'engage à mettre en œuvre les diligences professionnelles adaptées au périmètre convenu. Aucun service informatique ne peut garantir l'absence de vulnérabilité, d'erreur, d'indisponibilité, de perte de classement, d'échec de paiement ou d'incident provenant d'un tiers.

12.2 Limites de responsabilité

Klaxon ne répond pas des dommages imputables à une information erronée, un accès insuffisant, une intervention non coordonnée du client ou d'un tiers, un défaut de licence, une panne externe, un logiciel abandonné, un usage contraire aux recommandations ou un événement hors de son contrôle. Sous réserve des règles impératives et sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou autre cas non limitable, les dommages indirects sont exclus.

12.3 Plafond de responsabilité

Sous réserve des dispositions légales impératives, la responsabilité de Klaxon au titre des dommages directs prouvés résultant de l'exécution du contrat est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le client au titre de la prestation à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur.

12.4 Propriété intellectuelle et contenus

Chaque partie conserve ses droits antérieurs. Le client garantit disposer des droits nécessaires sur les textes, images, marques, bases et logiciels fournis. Les créations ou développements spécifiques ne sont cédés que dans les limites expressément prévues au devis et après paiement complet. Les outils, méthodes, composants génériques et savoir-faire de Klaxon restent sa propriété.

Réception

Le client vérifie les livrables et signale par écrit toute anomalie reproductible dans le délai prévu au devis ou, à défaut, sous 10 jours ouvrés. Cette vérification ne prive pas le client de ses droits impératifs.

Prix, paiement et résiliation

13 Prix et facturation

Les tarifs des abonnements peuvent varier selon la durée d'engagement choisie par le client. Les tarifs applicables aux formules sans engagement, avec engagement de 12 mois ou avec engagement de 24 mois sont ceux figurant sur le devis, le bon de commande ou la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

14 Retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance entraîne, de plein droit et sans rappel, des pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due par facture ; une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs si les frais réels sont supérieurs.

15 Durée, engagement et résiliation

Sauf durée ferme expressément prévue au devis ou au bon de commande, l'abonnement est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement minimal. Chaque partie peut le résilier par écrit ; la résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle payée en cours, sous réserve des prestations déjà engagées et des sommes restant dues.

Le client peut également choisir une formule avec un engagement ferme de 12 ou 24 mois lui permettant de bénéficier d'un tarif mensuel préférentiel précisé au devis ou au bon de commande.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du client avant le terme de la période d'engagement, hors manquement de Klaxon justifiant la résiliation, le client reste libre de mettre fin au contrat. Une régularisation correspondant à la différence entre le tarif mensuel sans engagement applicable à la formule souscrite au jour de la commande et le tarif préférentiel effectivement facturé est alors due pour les mois écoulés depuis le début de l'engagement.

Cette régularisation est facturée à la date de prise d'effet de la résiliation. Les prestations déjà réalisées et les autres sommes devenues exigibles restent dues.

Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave non réparé dans un délai raisonnable après notification écrite, l'autre partie peut résilier le contrat sans préjudice de ses droits. Une suspension immédiate reste possible si la sécurité, la légalité de l'intervention ou l'intégrité des systèmes est menacée.

Données, confidentialité et litiges

16 Confidentialité

Chaque partie protège les informations non publiques reçues dans le cadre du contrat et ne les utilise que pour son exécution. Klaxon limite l'accès aux identifiants, configurations, données commerciales et contenus. Cette obligation survit pendant trois ans après la fin du contrat, sans limite pour les secrets protégés par la loi. Les accès sont restitués, supprimés ou révoqués selon les besoins de continuité et les obligations de conservation.

17 Données personnelles

Le client reste responsable des traitements opérés sur son site. Lorsque Klaxon traite des données personnelles uniquement pour le compte du client, Klaxon agit comme sous-traitant et sur instructions documentées. Une annexe conforme à l'article 28 du RGPD doit préciser le traitement réel ; les présentes CGV ne suffisent pas, à elles seules, à remplir toutes les exigences.

18 Force majeure

La partie empêchée par un événement répondant aux critères légaux de la force majeure informe l'autre partie dans les meilleurs délais. L'exécution est suspendue pendant l'empêchement temporaire ; si l'empêchement devient définitif, le contrat peut être résolu conformément au droit applicable, sans préjudice des prestations déjà exécutées.

19 Droit applicable et règlement des litiges

Le contrat est soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable et échangent leurs éléments utiles pendant au moins 30 jours, sauf urgence. À défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions matériellement et territorialement compétentes conformément au droit applicable.

Pièce contractuelle complémentaire

Lorsqu'une prestation implique l'accès ou le traitement de données personnelles pour le compte du client, une annexe de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD est jointe au contrat et précise notamment la nature et la finalité du traitement, les catégories de données concernées, les mesures de sécurité, les éventuels sous-traitants ultérieurs et le sort des données à l'issue de la prestation.

AtelierWP

FORMULES MAINTENANCE

WORDPRESS

SERVICES INCLUS	La révision L'essentiel pour garder votre site fonctionnel	LE SUIVI L'entretien complet et la souplesse au quotidien	La tranquillité Le suivi avancé et la sérénité totale
Mise à jour WordPress	34,90€ / mois sur 24 mois 34,90€/mois sur 12 mois - 39,90€/mois sans engagement	64,90€ / mois sur 24 mois 66,90€/mois sur 12 mois - 69,90€/mois sans engagement	94,90€ / mois sur 24 mois 96,90€/mois sur 12 mois - 99,90€/mois sans engagement
Mise à jour du thème	✓	✓	✓ (prioritaire)
Mise à jour des extensions	✓	✓	✓
Sauvegardes externes automatisées	✓	✓	✓
Sauvegarde avant mise à jour sensible	✓	✓	✓
Contrôle après les mises à jour	✓	✓	✓
Contrôle de sécurité (scan régulier)	✓	✓	✓
Surveillance de disponibilité	✓	✓	✓
Contrôle du formulaire principal	✓	✓	✓
Contrôle du fonctionnement des e-mails	✓	✓	✓
Contrôle périodique des performances	✗	✓	✓
Rapport de maintenance	Synthétique	Détaillé	Détaillé
Assistance par e-mail	✗	30 min	(prioritaire) 60 min
Crédit mensuel de modifications	✗	✓	✓
Mise à jour des textes existants	✗	✓	✓
Modification d'un bouton ou d'un lien	✗	✓	✓
Modification d'horaires ou de coordonnées	✗	✓	✓
Petite correction de mise en page	✗	✓	✓
Remplacement d'images fournies	✗	✓	✓
Remplacement ou ajout d'un PDF	✗	✓	✓
Traitement prioritaire des demandes	✗	✗	✓
Bilan annuel du site	✗	✗	✓
Conseils d'évolution	✗	✗	✓
Report du crédit non utilisé	✗	✗	✗
Correction d'un incident causé par une mise à jour	✓	✓	✓

Les licences d'extensions payantes et/ou Premium ne sont pas incluses dans les formules

AtelierWP

FORMULES MAINTENANCE

WOO

SERVICES INCLUS	La révision boutique L'essentiel pour garder votre boutique fonctionnelle	LE SUIVI BOUTIQUE L'entretien complet et les petites modifications incluses	La tranquillité boutique Le suivi avancé et la sérénité totale
Mise à jour WordPress	✓	✓	✓
Mise à jour du thème	✓	✓	✓
Mise à jour des extensions	✓	✓	✓
Mise à jour du WooCommerce	✓	✓	✓
Mise à jour des extensions WooCommerce	✓	✓	✓
Sauvegardes externes automatisées	✓	✓	✓
Sauvegarde avant mise à jour sensible	✓	✓	✓
Contrôle après les mises à jour	✓	✓	✓
Surveillance de la sécurité (scan régulier)	✓	✓	✓
Surveillance de disponibilité	✓	✓	✓
Contrôle de la page boutique	✓	✓	✓
Contrôle du panier	✓	✓	✓
Contrôle de la page de commande	✓	✓	✓
Contrôle de l'espace client	✗	✓	✓
Test du parcours de commande	✗	✓ (mensuel)	✓
Test du moyen de paiement principal	✓	✓	✓
Contrôle des e-mails de commande	✓	✓	✓
Contrôle des tâches planifiées WooCommerce	✓	✓	✓
Contrôle des journaux d'erreurs WooCommerce	✓	✓	✓
Contrôle de l'état du système WooCommerce	✓	✓	✓
Rapport de maintenance	Synthétique	Détaillé	Détaillé
Assistance par e-mail	✗	✓	✓ (prioritaire)
Crédit mensuel de modifications	✗	30 min	60 min
Modification de textes et d'images	✗	✓	✓
Modification d'un prix	✗	✓	✓
Modification d'un stock	✗	✓	✓
Modification d'une fiche produit existante	✗	✓ (limitée)	✓
Ajout d'un code promotionnel simple	✗	✓	✓
Traitement prioritaire des demandes	✗	✗	✓
Bilan annuel de la boutique	✗	✗	✓
Conseils d'évolution	✗	✗	✓
Report du crédit non utilisé	✗	✗	✗
Correction d'un incident causé par une mise à jour	✓	✓	✓

Les licences d'extensions payantes et/ou Premium ne sont pas incluses dans les formules

Règles communes aux abonnements

Périmètre

La matrice de la formule commandée fait foi. Toute opération absente est hors périmètre, sauf accord écrit.

Compatibilité

Une mise à jour peut être différée, testée ou refusée si le risque est disproportionné ou si un composant est abandonné.

Crédit mensuel

30 ou 60 minutes selon la formule. Préparation, échanges, intervention et vérifications sont décomptés.

Non-report

Le temps non utilisé expire à la fin de chaque période mensuelle. Il n'est ni reportable ni remboursable.

Priorité

La priorité concerne l'ordre de prise en charge. Elle n'emporte aucun délai garanti sans SLA distinct.

Licences

Les extensions, thèmes, services et licences Premium payants ne sont pas inclus, sauf mention contraire.

Rapports

Synthétiques ou détaillés selon la formule ; ils décrivent les opérations, constats et recommandations du cycle.

Changement de formule

Possible pour une période future, sous réserve d'accord sur le prix et la date d'effet.

Tarifs de référence fournis

Les tarifs applicables dépendent de la formule et de la durée d'engagement choisies. Les prix définitifs sont précisés au devis ou au bon de commande accepté par le client. Les tarifs indiqués dans les documents commerciaux peuvent évoluer ; toute modification tarifaire applicable à un abonnement en cours est communiquée dans les conditions prévues aux présentes CGV.