Conditions générales

Kantex · Otto Reuchlinweg 1142, 3072 MD Rotterdam · info@kantex.nl
Version: 24 novembre 2026

Ces conditions sont disponibles en plusieurs langues. En cas de divergence entre une traduction et le texte néerlandais, le texte néerlandais prévaut et le droit néerlandais s'applique.

Article 1. Généralités et définitions

1.1 Les présentes conditions s'appliquent à toutes les offres, tous les devis, contrats et livraisons de Kantex, établie Otto Reuchlinweg 1142, 3072 MD Rotterdam (Pays-Bas), ci-après **Kantex**. Contact : info@kantex.nl.

1.2 Le **Client** est la personne physique ou morale qui conclut un contrat avec Kantex ou à qui Kantex remet un devis. Les **Services** sont l'ensemble des prestations et produits de Kantex, notamment la conception et le développement de sites internet, de boutiques en ligne et de logiciels sur mesure, les abonnements logiciels (comme CRM, Cybix et Kassa), l'hébergement, les agents d'IA, les automatisations, la maintenance et l'assistance à distance. Un **Abonnement** est un contrat portant sur un Service qui se poursuit au mois ou à l'année.

1.3 Ces conditions s'adressent aux clients professionnels. Si le Client est un consommateur (une personne physique n'agissant pas dans le cadre d'une activité professionnelle), les dispositions impératives de protection des consommateurs du Code civil néerlandais s'appliquent. Les clauses des présentes conditions qui y sont contraires ne s'appliquent pas au consommateur ; les autres clauses restent en vigueur.

1.4 Les conditions générales propres au Client ou toutes autres conditions ne s'appliquent pas, même si le Client s'y réfère. Les dérogations ne valent que si elles sont convenues par écrit, et uniquement pour le contrat concerné.

1.5 Si une clause est nulle ou annulée, les autres clauses restent applicables. Les parties la remplacent alors par une clause valable dont l'objet est aussi proche que possible.

Article 2. Devis et formation du contrat

2.1 Les devis de Kantex sont sans engagement et valables 30 jours, sauf mention d'un autre délai dans le devis. Kantex peut retirer un devis jusqu'à deux jours ouvrables après son acceptation s'il comporte manifestement une erreur ou une faute de frappe.

2.2 Le contrat est conclu lorsque le Client accepte le devis par écrit ou par voie électronique (par exemple par signature, confirmation par e-mail ou validation d'un processus de commande), ou lorsque Kantex commence l'exécution avec l'accord du Client.

2.3 Un devis repose sur les informations que le Client a fournies à ce moment. Si ces informations changent ou s'avèrent inexactes ou incomplètes, Kantex peut adapter le devis.

2.4 Un devis global n'oblige pas Kantex à livrer une partie de la mission pour une part proportionnelle du prix. Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif, sauf s'ils ont été expressément convenus

comme délais fermes.

Article 3. Exécution et collaboration du Client

3.1 Kantex exécute le contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités, avec le soin attendu d'un professionnel. Kantex est tenue à une obligation de moyens, sauf si un résultat précis a été promis par écrit.

3.2 Le Client fournit en temps utile les données, textes, images, accès, retours et décisions dont Kantex a raisonnablement besoin. À défaut, ou en cas de retard, le planning est décalé et Kantex peut facturer les coûts supplémentaires qui en résultent.

3.3 Le Client garantit que les contenus qu'il fournit sont licites et ne portent pas atteinte aux droits de tiers, et garantit Kantex contre toute réclamation de tiers à ce sujet.

3.4 Kantex peut faire exécuter les travaux par des tiers (voir l'article 17) et reste responsable de l'exécution selon les présentes conditions.

Article 4. Travaux supplémentaires et modifications

4.1 Les travaux sortant du cadre de la mission convenue sont des travaux supplémentaires. Il en va de même des modifications demandées par le Client une fois la mission commencée ou une maquette validée.

4.2 Kantex signale les travaux supplémentaires à l'avance, si possible avec une indication de prix, et les exécute après l'accord écrit ou par e-mail du Client. Ils sont facturés aux taux horaires convenus ou, à défaut, aux tarifs que Kantex applique à ce moment-là.

4.3 Les travaux supplémentaires peuvent allonger les délais. Kantex n'est pas tenue de respecter une date devenue impossible à tenir en raison de ces travaux.

Article 5. Prix et paiement

5.1 Tous les prix sont en euros et hors TVA et autres taxes publiques, sauf mention expresse contraire. Les prix affichés aux consommateurs incluent la TVA.

5.2 Pour un Abonnement à durée ferme de 12, 24 ou 36 mois, le tarif convenu reste inchangé pendant cette durée, sauf modifications découlant de la loi. Pour une nouvelle période, Kantex peut adapter le tarif conformément à l'article 6.

5.3 Les travaux ponctuels sont facturés selon l'échéancier du devis. À défaut d'échéancier, Kantex facture 50 % à l'acceptation et 50 % à la livraison. Les Abonnements sont facturés d'avance, au mois, au trimestre ou à l'année, selon ce qui a été convenu.

5.4 Le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de facture, sauf accord contraire. Le paiement se fait sans escompte ni compensation. Kantex peut encaisser les montants par prélèvement, iDEAL ou tout autre moyen de paiement convenu.

5.5 Si le Client ne paie pas à temps, il est en demeure de plein droit et doit sur le montant impayé les intérêts légaux de retard prévus pour les transactions commerciales (clients professionnels) ou l'intérêt légal (consommateurs). Kantex peut facturer des frais de recouvrement amiable raisonnables dans les limites légales. Kantex envoie d'abord un rappel assorti d'un dernier délai de paiement.

5.6 Le Client doit présenter par écrit et de manière motivée toute contestation d'une facture dans les 14 jours suivant la date de facture. Une contestation ne suspend pas l'obligation de payer la partie non contestée.

Article 6. Abonnements, durée et résiliation

6.1 Un Abonnement a la durée indiquée dans le devis, la commande ou le récapitulatif d'abonnement (par exemple 12, 24 ou 36 mois). Pour les clients professionnels, l'Abonnement est tacitement reconduit à l'échéance pour une période identique, ou pour un mois si la commande le prévoit, sauf résiliation.

6.2 Le Client résilie un Abonnement par écrit ou via l'espace client, avec un préavis d'un mois avant la fin de la période en cours. Une résiliation anticipée pendant la durée ferme n'est pas possible ; le Client reste redevable du tarif jusqu'au terme.

6.3 Kantex peut adapter le tarif d'un Abonnement pour la période suivante. Elle en informe le Client au plus tard deux mois avant la fin de la période en cours. S'il n'est pas d'accord, le Client peut résilier l'Abonnement pour la fin de la période en cours.

6.4 Si le Client est un consommateur, la loi néerlandaise sur la reconduction des abonnements (Wet Verlenging Abonnementen) s'applique : après la durée initiale, un Abonnement à durée déterminée ne peut se transformer qu'en Abonnement à durée indéterminée, que le consommateur peut résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois au plus. Kantex ne convient pas avec les consommateurs d'une durée initiale supérieure à 24 mois. Pour un contrat conclu à distance, le consommateur dispose en outre d'un droit légal de rétractation de 14 jours. S'il a expressément demandé que le service commence pendant ce délai, il paie en cas de rétractation un montant proportionnel à la partie déjà fournie.

6.5 Après la fin de l'Abonnement, l'accès au Service cesse. Pendant 30 jours après la fin, Kantex met sur demande les données du Client à disposition dans un format courant. Ensuite, Kantex peut les supprimer, sauf si la loi impose leur conservation.

Article 7. Hébergement et disponibilité

7.1 Kantex héberge des sites, boutiques en ligne et applications sur ses propres serveurs ou sur des serveurs loués, y compris auprès d'hébergeurs tiers. Le tarif d'hébergement d'une formule standard figure dans le devis (à la date de rédaction, à partir de 19 € par mois, hors TVA).

7.2 Kantex s'efforce de maintenir les Services hébergés disponibles dans la mesure du possible, conformément à l'accord de niveau de service publié sur le site ou intégré au contrat. Il s'agit d'une obligation de moyens. Kantex ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ni exempt d'erreurs.

7.3 Kantex peut mettre le Service temporairement hors service pour une maintenance planifiée, des mises à jour de sécurité ou des adaptations nécessaires. Elle annonce si possible la maintenance planifiée à l'avance et l'effectue de préférence en dehors des heures de bureau.

7.4 Kantex effectue des sauvegardes régulières, mais le Client reste responsable de conserver ses propres copies des données importantes, sauf accord des parties sur une sauvegarde ou une restauration.

7.5 Si le Client utilise le Service d'une manière qui menace la sécurité ou le fonctionnement des systèmes, ou contrairement à la loi, Kantex peut limiter ou bloquer l'accès (voir l'article 18).

Article 8. Livraison et recette

8.1 Kantex livre en mettant le résultat à disposition, par exemple sur un environnement de test ou en production, et en en informant le Client.

8.2 Le Client contrôle la livraison par rapport aux spécifications convenues dans les 14 jours suivant l'information et signale les défauts par écrit de manière motivée. Kantex corrige dans un délai raisonnable les défauts relevant des spécifications.

8.3 La livraison est réputée acceptée si le Client ne réagit pas dans ce délai, la met en production ou l'utilise autrement. Des défauts mineurs n'entravant pas sensiblement l'utilisation ne justifient pas un refus de recette. Kantex les corrige au titre de la garantie.

8.4 Kantex peut livrer par parties ou par phases et facturer les parties séparément.

Article 9. Propriété intellectuelle

9.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, sites, maquettes, documentations et autres éléments développés ou fournis par Kantex restent à Kantex ou à ses concédants, sauf accord écrit contraire.

9.2 Après paiement intégral, le Client reçoit un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur le site ou le logiciel livré, pour la durée et la finalité convenues. Si le contrat prévoit expressément une cession de droits, ces droits passent au Client après paiement intégral, à l'exception des composants et outils propres à Kantex et des composants open source.

9.3 Pour les développements sur mesure, Kantex remet au Client sur demande, après paiement intégral, le code source des développements spécifiques, hors composants standard, bibliothèques et outils que Kantex utilise aussi pour d'autres clients. Pour ceux-ci, le Client reçoit un droit d'utilisation suffisant pour exploiter et maintenir le développement sur mesure.

9.4 Les abonnements logiciels (comme CRM, Cybix et Kassa) sont des logiciels standard. Pour la durée de l'Abonnement, le Client reçoit un droit d'utilisation non exclusif. Le code source des logiciels standard n'est pas livré.

9.5 Les composants open source et les logiciels de tiers sont soumis à leur propre licence, qui prévaut sur les présentes conditions si nécessaire.

9.6 Les contenus fournis par le Client (textes, images, données produits, données clients) restent sa propriété. Le Client accorde à Kantex le droit de les utiliser pour exécuter le contrat.

9.7 Sauf accord contraire, Kantex peut présenter son travail dans son portfolio, avec le nom du Client et une image. Le Client peut s'y opposer par écrit.

Article 10. Garantie

10.1 Kantex corrige gratuitement et dans un délai raisonnable les erreurs de la livraison non conformes aux spécifications convenues que le Client signale par écrit dans les 3 mois suivant la

livraison. Pour les abonnements, Kantex remédie aux pannes dans le cadre des engagements du SLA.

10.2 Aucune garantie ne s'applique aux erreurs dues à une mauvaise utilisation, à des modifications faites par le Client ou des tiers, à des défaillances de systèmes ou services de tiers, ou à des informations manquantes ou inexactes du Client.

10.3 Kantex ne garantit pas que le logiciel ou le site fonctionnera sans interruption ni sans aucune erreur, ni que toutes les erreurs seront corrigées. De légères différences d'affichage entre navigateurs et appareils ne constituent pas un défaut.

Article 11. Responsabilité

11.1 Pour les clients professionnels, la responsabilité totale de Kantex en cas de manquement imputable dans l'exécution du contrat, ou sur tout autre fondement, est limitée, par événement (une série d'événements liés comptant pour un seul), au montant facturé (hors TVA) que le Client a payé à Kantex au titre du contrat concerné dans les 12 mois précédant l'événement. Si le contrat a duré moins de 12 mois, le montant facturé sur toute la durée s'applique.

11.2 Kantex n'est pas responsable des dommages indirects, tels que les dommages consécutifs, le manque à gagner, les économies manquées, la perte de chiffre d'affaires ou de clients, la perte ou l'altération de données, l'atteinte à la réputation et les dommages dus à une interruption d'activité.

11.3 Les limitations du présent article ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute lourde (imprudence délibérée) de Kantex ou de ses dirigeants, ni à une responsabilité que la loi ne permet pas d'exclure ou de limiter, comme celle pour dommages corporels ou décès.

11.4 Les réclamations d'un client professionnel sont éteintes s'il ne les signale pas par écrit à Kantex dans les 3 mois suivant le moment où il a connu ou pu connaître le dommage ou sa cause.

11.5 Le Client est responsable de son utilisation des Services, des contenus de son site ou de ses systèmes et du respect des lois applicables à son activité (par exemple droit de la consommation, fiscalité et protection des données).

11.6 Si le Client est un consommateur, les limitations du présent article ne s'appliquent que dans la mesure où la loi le permet.

Article 12. Force majeure

12.1 Kantex n'est pas tenue d'exécuter ses obligations si elle en est empêchée par un cas de force majeure. Constituent notamment un cas de force majeure les pannes d'internet ou d'électricité, la défaillance d'hébergeurs, de services cloud, de prestataires de paiement ou d'autres fournisseurs, les cyberattaques réussies malgré une sécurité appropriée, les mesures des autorités, l'incendie, la maladie de collaborateurs clés, les grèves et les conditions météorologiques extrêmes.

12.2 Si la force majeure dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier le contrat par écrit pour la part non exécutée, sans dommages et intérêts. Les travaux déjà livrés sont payés au prorata.

Article 13. Fonctions d'IA et résultats de l'IA

13.1 Certains Services comportent des fonctions d'IA, comme des agents d'IA, des assistants, la génération de textes ou d'images et des automatisations recourant à l'IA générative. Les résultats de

l'IA peuvent être inexacts, incomplets, obsolètes ou inadaptés, et peuvent ressembler à des résultats fournis à d'autres.

13.2 Kantex ne donne aucune garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation des résultats de l'IA. Le Client vérifie les résultats avant de les utiliser, de les publier ou de fonder des décisions sur eux, et en reste responsable. Les résultats de l'IA ne remplacent pas un conseil juridique, fiscal, médical ou autre conseil professionnel.

13.3 Le Client n'utilise pas les fonctions d'IA à des fins illicites, trompeuses ou nuisibles et ne saisit pas de données pour lesquelles il n'a pas les droits ou l'autorisation. Kantex peut limiter ou modifier les fonctions d'IA en cas d'abus ou à la demande du fournisseur sous-jacent.

13.4 Kantex n'utilise pas les données du Client pour entraîner des modèles destinés à d'autres clients, sauf accord exprès. Lorsque des services d'IA de tiers sont utilisés, leurs conditions d'utilisation et règles de confidentialité s'appliquent également.

Article 14. Assistance à distance

14.1 Kantex propose une assistance à distance, par exemple via RustDesk ou un programme similaire. Kantex ne se connecte à un ordinateur ou système du Client qu'après que le Client a donné son accord pour cette session (par exemple en communiquant un code de session ou en acceptant la connexion).

14.2 Le Client peut mettre fin à la session à tout moment. Pendant la session, Kantex n'effectue que des travaux liés à la demande d'assistance et ne réalise ni enregistrement ni copie de données sans l'accord du Client.

14.3 Le Client sauvegarde ses données importantes avant le début d'une session et masque à l'écran les données confidentielles inutiles à la session. Le Client reste responsable de ses propres systèmes.

14.4 Kantex facture le temps d'assistance selon le contrat ou, à défaut, à son taux horaire en vigueur.

Article 15. Vie privée et contrat de sous-traitance

15.1 Kantex traite les données personnelles conformément à la législation applicable, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD). La politique de confidentialité explique comment Kantex traite les données des clients et visiteurs.

15.2 Si, dans l'exécution des Services, Kantex traite des données personnelles pour le compte du Client (par exemple dans une boutique en ligne, un CRM ou un système de caisse), le Client est le responsable du traitement et Kantex le sous-traitant. Sur demande, les parties concluent un contrat de sous-traitance. Il fait partie du contrat et prévaut sur les présentes conditions pour ce qui concerne le traitement de données personnelles.

15.3 Le Client est responsable de l'existence d'une base légale pour les données qu'il fait traiter par Kantex et de l'information des personnes concernées.

Article 16. Confidentialité

16.1 Les parties gardent confidentielles les informations qu'elles reçoivent l'une de l'autre et ne les utilisent que pour l'exécution du contrat. Une information est confidentielle si cela a été indiqué ou si cela résulte de sa nature.

16.2 Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques, obtenues licitement d'un tiers, ou devant être communiquées en vertu de la loi, d'une décision de justice ou d'une autorité de contrôle. L'obligation subsiste après la fin du contrat.

Article 17. Tiers et hébergeurs

17.1 Kantex peut faire appel à des tiers pour exécuter le contrat, comme des hébergeurs, bureaux d'enregistrement de domaines, prestataires de paiement, fournisseurs de messagerie et fournisseurs de services d'IA ou de logiciels. Kantex les choisit avec soin et, si nécessaire, convient de mesures de sécurité et de confidentialité.

17.2 Les conditions des tiers s'appliquent également à leurs services. Kantex n'est pas responsable des manquements de ces tiers, sauf dans la mesure où elle peut elle-même faire valoir une créance contre eux. Sur demande, Kantex cède cette créance au Client.

17.3 Les coûts des services de tiers que le Client souscrit lui-même (par exemple domaines, licences, prestataires de paiement ou extensions) sont à sa charge, sauf accord contraire.

Article 18. Suspension et résolution

18.1 Kantex peut suspendre l'exécution de ses obligations, ou limiter ou bloquer l'accès aux Services, si le Client n'exécute pas, ou pas à temps ou pas correctement, une obligation du contrat, après une mise en demeure écrite assortie d'un délai raisonnable, sauf si la situation exige une intervention immédiate (par exemple en cas d'abus, de risque de sécurité ou de contenu illicite).

18.2 Kantex peut résoudre le contrat en tout ou partie par écrit si le Client reste en défaut malgré une mise en demeure, en cas de demande de sursis de paiement ou de faillite, de cessation ou de liquidation de son entreprise, ou si l'exécution est devenue définitivement impossible. Un manquement ne justifiant pas la résolution n'y donne pas droit.

18.3 Le Client peut résoudre le contrat si Kantex manque gravement à ses obligations et n'y remédie pas après une mise en demeure écrite assortie d'un délai raisonnable.

18.4 En cas de résolution par Kantex, toutes les créances sur le Client deviennent immédiatement exigibles. Les travaux déjà livrés sont payés et le Client doit l'Abonnement jusqu'à la fin de la durée ferme, sauf si la résolution est causée par un manquement de Kantex.

Article 19. Modification des présentes conditions

19.1 Kantex peut modifier ces conditions. Elle informe les Clients ayant un Abonnement en cours des modifications au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. S'il n'est pas d'accord, le Client peut résilier l'Abonnement par écrit dans ce délai, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification, sauf si la modification lui est uniquement favorable ou découle de la loi.

19.2 Un contrat est régi par les conditions en vigueur au moment de sa conclusion, sauf mention contraire ci-dessus.

19.3 La date de version figure en haut de cette page. Kantex envoie les versions antérieures sur demande.

Article 20. Droit applicable et litiges

20.1 Tous les contrats et les présentes conditions sont soumis au droit néerlandais. La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue. Les dispositions impératives de protection des consommateurs de l'État de résidence habituelle du consommateur demeurent applicables.

20.2 Les litiges sont portés devant le tribunal compétent de Rotterdam (rechtbank Rotterdam), sauf si la loi désigne impérativement une autre juridiction. Un consommateur peut se prévaloir de la juridiction compétente selon la loi.

20.3 Les parties tentent d'abord de régler un litige à l'amiable. Le Client peut adresser ses réclamations à info@kantex.nl. Kantex répond sous 14 jours par une réponse sur le fond ou un délai de traitement prévisible.

20.4 Ces conditions ont été rédigées en néerlandais. En cas de divergence entre une traduction et le texte néerlandais, le texte néerlandais prévaut.