



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

WAITORA

Version du 03/03/2026

Éditeur :

Alexandre Maijonade – Entrepreneur individuel

Nom commercial : WAITORA

SIRET : 53066818500040

Siège social : 07 le carriaud 44260 BOUEE

Franchise en base de TVA – article 293 B du CGI

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION – INTÉGRALITÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent toute souscription à la solution logicielle WAITORA.

Elles s'appliquent exclusivement entre professionnels.

Toute condition d'achat du Client est inopposable, sauf acceptation écrite expresse.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace tout engagement antérieur, oral ou écrit.

Aucune déclaration non reprise expressément dans le Contrat ne pourra être invoquée.

ARTICLE 2 – FORMATION DU CONTRAT

Le Contrat est formé par :

- Signature du Devis
- Acceptation des CGV

Le Contrat prévaut sur tout échange antérieur.

Les échanges électroniques, logs techniques et enregistrements informatiques ont valeur probante entre les Parties.



ARTICLE 3 – NATURE DE LA SOLUTION

WAITORA est une solution SaaS d'aide au pilotage organisationnel.

Elle permet notamment :

- Visualisation des temps d'attente
- Collecte d'avis utilisateurs
- Génération d'indicateurs analytiques

WAITORA :

- N'est pas un dispositif médical
- Ne constitue pas un outil de diagnostic
- Ne garantit aucun résultat opérationnel
- Ne garantit aucune accréditation réglementaire

Les indicateurs produits ont une valeur strictement informative.

Le Client demeure seul responsable :

- De l'interprétation des données
- Des décisions prises
- De son organisation interne
- De sa conformité réglementaire
- De l'usage qu'il fait des résultats et indicateurs fournis

ARTICLE 4 – DURÉE – RENOUVELLEMENT – RÉSILIATION

Le Contrat est conclu pour 12 mois fermes.

Renouvellement tacite pour 12 mois.

Résiliation possible 3 mois avant échéance par notification écrite.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client :

L'intégralité des sommes dues jusqu'à l'échéance reste exigible.

Cette clause constitue une clause pénale acceptée.

Le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- En cas de procédure collective du Client
- En cas d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de WAITORA
- En cas de violation grave de la confidentialité
- En cas d'utilisation frauduleuse ou détournée de la Solution

La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate de toutes sommes dues.



ARTICLE 5 – PRIX – MODALITÉS – EXIGIBILITÉ

Prix indiqués au Devis.

Montants exprimés hors TVA – franchise article 293 B CGI.

Palement à 30 jours maximum.

En cas de retard :

- Intérêts BCE + 10 points
- Indemnité forfaitaire 40 €
- Capitalisation des intérêts conformément à l'article 1343-2 du Code civil
- Suspension immédiate possible
- Exigibilité anticipée de toutes sommes restantes
- Refus de renouvellement possible

Aucune compensation ou retenue ne peut être opérée sans décision judiciaire définitive.

ARTICLE 6 – RÉVISION DES PRIX

Les prix pourront être révisés annuellement à la date anniversaire du Contrat selon l'indice SYNTEC.

À défaut d'indice SYNTEC, un indice équivalent sera appliqué.

ARTICLE 7 – LICENCE D'UTILISATION

Licence :

- Non exclusive
- Non cessible
- Non transférable
- Strictement limitée aux besoins internes

Interdictions formelles :

- Reverse engineering
- Extraction de code
- Duplication



- Mise à disposition à un tiers
- Tentative d'audit technique non autorisé

Toute violation entraîne résiliation immédiate et réparation intégrale.

ARTICLE 8 – DISPONIBILITÉ – MAINTENANCE

WAITORA s'engage à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour assurer la continuité du service.

Le Client reconnaît que :

- Le service dépend des réseaux internet
- Des interruptions peuvent survenir
- Aucun SLA garanti contractuellement n'est fourni sauf accord spécifique

Les périodes de maintenance ne constituent pas une inexécution contractuelle.

ARTICLE 9 – CYBERSÉCURITÉ

WAITORA met en œuvre des mesures techniques conformes aux standards professionnels.

Toutefois :

- Aucune obligation de résultat en matière de sécurité absolue
- Aucun système n'est inviolable
- WAITORA ne saurait être responsable d'une intrusion indépendante de sa volonté

Le Client est responsable :

- De la sécurité de ses propres systèmes
- De la protection de ses accès
- De la gestion de ses mots de passe

ARTICLE 10 – DONNÉES – INCIDENT DE SÉCURITÉ – TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Le Client est Responsable de traitement.

WAITORA agit en qualité de Sous-traitant.

WAITORA ne traite aucune donnée de santé.



Le Client garantit que les données transmises via la Solution ne constituent pas des données de santé au sens de la réglementation applicable.

Le Client demeure seul responsable de la qualification juridique des données collectées et de leur conformité aux réglementations en vigueur.

En cas d'incident de sécurité imputable à WAITORA, celui-ci notifiera le Client dans un délai raisonnable à compter de sa connaissance.

WAITORA ne pourra être tenu responsable :

- D'une défaillance du système du Client
- D'une mauvaise configuration par le Client
- D'une utilisation non conforme

En cas d'utilisation hors Union Européenne :

- Le Client est seul responsable de la conformité locale
- Il garantit disposer des autorisations administratives nécessaires

Les transferts de données sont réalisés dans le respect du RGPD.

ARTICLE 11 – FIN DE CONTRAT – RESTITUTION ET SUPPRESSION DES DONNÉES

À l'expiration ou la résiliation du Contrat :

- Le Client peut demander l'export de ses données dans un délai de trente (30) jours
- Passé ce délai, WAITORA pourra supprimer définitivement les données
- Aucun archivage gratuit au-delà de ce délai n'est garanti
- Toute récupération postérieure fera l'objet d'un devis spécifique

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ – LIMITATION

WAITORA est tenue à une obligation de moyens.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Sont exclus :

- Dommages indirects
- Perte d'exploitation
- Perte de clientèle
- Atteinte à l'image
- Perte de chance



- Perte de données
- Décisions internes prises sur la base des KPI
- Non-obtention ou perte d'accréditation
- Non-conformité réglementaire locale

Plafond global et cumulatif :

Montant total payé par le Client au cours des 12 derniers mois.

La responsabilité ne pourra être engagée au-delà d'un délai de douze (12) mois suivant le fait générateur du dommage. La responsabilité de WAITORA ne pourra en aucun cas être solidaire avec celle du Client ou d'un tiers, y compris en cas de pluralité de responsables ou d'action collective.

Toute condamnation éventuelle ne pourra porter que sur la part strictement imputable à WAITORA au titre d'une faute prouvée.

ARTICLE 13 – PRESCRIPTION CONTRACTUELLE

Toute action, réclamation ou procédure engagée par le Client devra, à peine de forclusion, être introduite dans un délai maximum de douze (12) mois à compter du fait générateur.

ARTICLE 14 – DÉFENSE EN CAS DE RÉCLAMATION D'UN TIERS

En cas de réclamation d'un tiers relative à la Solution :

- Le Client informe immédiatement WAITORA
- WAITORA dispose de la direction exclusive de la défense
- Aucune reconnaissance de responsabilité ne peut être effectuée sans accord écrit

ARTICLE 15 – ÉVOLUTION LÉGALE OU RÉGLEMENTAIRE

En cas d'évolution législative ou réglementaire imposant une modification de la Solution :

- WAITORA pourra adapter la Solution
- Ou proposer un devis complémentaire en cas de développement significatif

Cette évolution ne constitue pas un motif de résiliation sans frais.



ARTICLE 16 – ASSURANCE

Le Client déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité et s'engage à la maintenir pendant toute la durée du Contrat. WAITORA pourra en demander justification.

ARTICLE 17 – NON-DÉNIGREMENT

Les Parties s'interdisent tout comportement susceptible de porter atteinte à l'image ou à la réputation de l'autre Partie pendant la durée du Contrat et pendant deux (2) ans après sa cessation.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITÉ

Obligation pendant la durée du Contrat et dix (10) ans après sa cessation.

ARTICLE 19 – NON-SOLLICITATION

Interdiction de solliciter un collaborateur ou prestataire pendant le Contrat et douze (12) mois après.

ARTICLE 20 – FORCE MAJEURE

Incluant notamment :

- Cyberattaque massive
- Défaillance hébergeur
- Décision administrative
- Conflit international
- Rupture fournisseur cloud

Suspension des obligations sans indemnité.



ARTICLE 21 – INDÉPENDANCE DES CLAUSES

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. Les Parties exercent leurs activités en toute indépendance. Le Contrat ne saurait être interprété comme créant entre elles une relation d'agence, de mandat, de société, de coentreprise, de représentation ou de subordination. Aucune Partie ne peut engager l'autre à l'égard des tiers sans autorisation écrite préalable.

ARTICLE 22 – NON-RENONCIATION

Le fait pour WAITORA de ne pas se prévaloir à un moment donné d'un manquement du Client à l'une quelconque des obligations prévues au Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 23 – PREUVE – ÉLECTRONIQUE

Les enregistrements électroniques, journaux techniques et échanges numériques ont valeur probante.

ARTICLE 24 – LOI APPLICABLE – COMPÉTENCE EXCLUSIVE

Les présentes CGV et le Contrat sont régis par le droit français.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Nantes, y compris en cas de pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure d'urgence.

Cette clause s'applique également aux clients établis hors Union Européenne.