

Termes et Conditions de Service



1. [Introduction](#)
2. [Définitions](#)
3. [Accompagnement Pré-Devis](#)
4. [Devis et Acceptation](#)
5. [Contrat et Engagement](#)
6. [Processus de démarrage du projet](#)
7. [Production: Rédaction de contenu](#)
8. [Production: Design](#)
9. [Accompagnement Technologique](#)
10. [Révisions et corrections avant la mise en ligne](#)
11. [Mise en Ligne du Site Web](#)
12. [Accompagnement Post-Lancement](#)
13. [Droits et Responsabilités du Client](#)
14. [Droits et Responsabilités de Wibô](#)
15. [Modifications des Termes et Conditions](#)
16. [Conditions de non-paiements](#)
17. [Résiliation](#)
18. [Confidentialité et Protection des Données](#)
19. [Litiges et Droit Applicable](#)
20. [Contact](#)

1. Introduction

Bienvenue chez Wibô. Ces Termes et Conditions de Service ("TCS") régissent l'utilisation des services de création et de gestion de sites web fournis par Wibô. En utilisant nos services, vous acceptez de vous conformer à ces TCS.

2. Définitions

- **Prospect** : Toute personne ou entité ayant un intérêt pour les services Wibô.
- **Client** : Toute personne ou entité qui utilise les services de Wibô.
- **Services** : Les services de création, refonte, et gestion de sites web fournis par Wibô.
- **Contrat** : L'accord entre Wibô et le Client détaillant les services à fournir et les conditions associées.
- **Token** : Une représentation tangible de la quantité de maquettes alloués à la production.

3. Accompagnement Pré-Devis

Wibô offre un service d'accompagnement initial pour comprendre les besoins du prospect et préparer un devis.

Ce service comprend une réunion de consultation d'environ 30 minutes, au cours de laquelle nous discutons des objectifs du prospect, de ses attentes et des spécificités du projet en relation avec le modèle d'affaire Wibô. Un aperçu du coût du projet sera également présenté à l'aide de notre outil de génération de prix ou basé sur la grille tarifaire des services Wibô.

Cette réunion est gratuite et sans engagement, permettant au prospect de poser toutes ses questions et de bien comprendre les particularités de l'offre Wibô avant de décider de poursuivre avec nos services.

4. Devis et Acceptation

Après l'accompagnement initial, un devis détaillé est fourni au prospect. Ce devis inclut les coûts et délais estimés pour la création, ainsi que les conditions de paiement. Wibô s'engage à répondre aux questions du prospect et ajuster le devis jusqu'à obtention d'une acceptation. L'acceptation du devis par le prospect constitue un engagement contractuel. Ce devis est valable pour une durée de 30 jours.

5. Contrat et Engagement

Engagement initial

En acceptant le devis et en procédant au paiement de la facture intitulée « Frais de production », le contrat entre Wibô et le client est officialisé. Cet accord inclut un engagement initial d'une durée de 24 mois.

Renouvellement automatique

À la fin de la période d'engagement initial de 24 mois, le contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un an, sauf avis contraire de résiliation fourni par le client, avec un préavis de 30 jours.

Modalités d'abonnement

Les frais d'abonnement peuvent être facturés sur une base annuelle ou mensuelle, selon l'entente convenue au départ.

6. Processus de démarrage du projet

Sur réception du paiement, le client reçoit

- un courriel de confirmation du paiement
- un courriel de bienvenue avec les étapes subséquentes;
 - un courriel d'accompagnement en matière de rédaction;
 - un courriel d'accompagnement en matière de design graphique;
 - un courriel d'accompagnement en matière de support technique.

6.1. Rencontre 1 : Rédaction de contenu (30 min)

La première rencontre avec le client sert à comprendre l'essence du projet afin de rédiger les textes qui seront publiés sur le site;

- Les objectifs (appels à l'action);
- Son historique, sa mission et ses valeurs;
- Son offre;
- Son avantage concurrentiel;

- Tout autres éléments distinctifs.

Veillez vous référer au point [Z](#) pour les détails complets relatifs au service de rédaction de contenu.

6.2. Rencontre 2 : Design (30 min)

La deuxième rencontre sert à bien comprendre la direction artistique du projet afin de créer des visuels basés sur les éléments de l'image de marque fourni par le client;

- Logotypes
- Polices de caractères (fonts)
- Palettes de couleur
- Contenu médias (photos, vidéos, etc)
- Références à des sites que le client aime

Veillez vous référer au point 8 pour les détails complets relatifs au service de design.

6.3. Support technique (courriel)

Le courriel de support technique permettra de bien comprendre le contexte actuel du client relatifs aux éléments nécessaires pour le bon fonctionnement de son nouveau site Wibo. Veillez vous référer au point 9 pour les détails complets relatifs au service de de support technique.

7. Production : Rédaction de Contenu

Wibo offre le service de rédaction de contenu adapté aux besoins du client qui inclut notamment: l'analyse de mots-clés; l'optimisation de balises meta ainsi que l'élaboration de stratégies de contenu pour améliorer la visibilité du site web sur les moteurs de recherche (SEO).

La rédaction sera présentée au client lors du dévoilement de la première maquette intégrée. Les textes pourront être ajustés avant la mise en ligne du site.

8. Production : Design

La production du site web est réalisée selon les spécifications convenues dans le contrat. Les tarifs de production sont fixes. Wibo offre le service de design graphique adapté

- (1) au devis pré-établi selon les besoins du client;
- (2) au contenu rédigé;
- (3) à l'image de marque du client basés sur les éléments graphiques fournis par le client (voir point 6.2).

9. Accompagnement Technologique

9.1. Services d'Accompagnement Technologique

Wibo offre des services destinés à garantir le bon fonctionnement du site web du client en intégrant les technologies nécessaires et en fournissant des tutoriels pour l'utilisation de la plateforme Wibo. Notre technologie principale reste constante, mais nous pouvons intégrer des services tiers si nécessaire.

9.2. Intégration de Technologies

- **Technologie Principale** : La plateforme Wibo est utilisée pour tous nos sites web, assurant une expérience cohérente et optimisée.
- **Intégration de Services Tiers** : Nous pouvons intégrer des outils tiers tels que Snipcart, Facebook Pixel, Google Analytics, Stripe, en fonction des besoins spécifiques du client.

9.3. Tutoriels et Formation

- **Tutoriels** : Wibo fournit des tutoriels détaillés pour aider les clients à utiliser la plateforme Wibo. Ces tutoriels couvrent les fonctionnalités principales et la gestion de contenu.
- **Support Technique** : Bien que nous n'offrons pas de formation en direct, nos tutoriels sont conçus pour être complets et accessibles, permettant au client de maîtriser les outils à son propre rythme. Au besoin, nous offrons une rencontre d'accompagnement gratuit pour la mise en place d'un compte Google Workspace pour le client.

10. Révisions et Corrections Avant Mise en Ligne

10.1. Révisions de Production

- Nombre de maquettes "tokens" inclus : **3**
- **Objectif** : Permettre au client d'apporter des ajustements et des modifications après avoir revu son site web.
- **Avantages** :
 - Optimisation du temps en compilant toutes les modifications et réduisant le nombre de rencontres
 - Bénéfices du référencement du site et de l'indexation grâce à une mise en ligne plus tôt que tard.
 - Prendre en compte les retours des utilisateurs pour guider certaines décisions, afin d'éviter de consacrer trop de temps à des détails secondaires.

10.2. Processus de Validation

- Si la première maquette répond entièrement aux attentes, il est possible de passer directement à l'étape de mise en ligne.
- Pour des ajustements simples, ils peuvent être envoyés par courriel pour traitement rapide.
- Si une révision conjointe est préférable, une rencontre peut être organisée avec plaisir.

10.3. Approbation

- Une fois les révisions approuvées, le client confirme par écrit la mise en ligne du site.

10.4. Conditions Supplémentaires

Toute demande de modification supplémentaire au-delà des "tokens" inclus sera facturée au tarif en vigueur de 99\$/hr. Une estimation des coûts sera communiquée au client pour approbation avant l'exécution des modifications.

11. Mise en Ligne du Site Web

Wibo assure la mise en ligne du site web une fois toutes les révisions et corrections validées par le client. Le site est hébergé sur les serveurs sécurisés de Wibo.

12. Accompagnement Post-Lancement

12.1. Services d'Accompagnement Post-Lancement

Après la mise en ligne, le client peut bénéficier de l'accompagnement inclus avec son forfait pour faire des demandes d'ajustements aux contenus, ainsi qu'assurer le bon fonctionnement du site. Cet accompagnement vise entre autres à garantir que le site reste performant, sécurisé et conforme aux attentes du client.

12.2. Limitation de l'Accompagnement

- **Forfait de base:** 1 heure par mois
- **Forfait Pro:** 5 heures par mois
- **Forfait Premium:** 10 heures par mois

Lorsque le nombre d'heure du forfait est atteint, le client a le choix entre:

- a. reporter la demande au mois suivant, dans la limite des heures disponibles pour ce mois-là.
- b. effectuer une mise à niveau vers un forfait supérieur.
- c. acheter une banque d'heures supplémentaires au tarif préférentiel.
- d. payer les heures supplémentaires au tarif applicable.

Nature des Services Inclus :

- Corrections techniques mineures
- Intégration de contenu
- Assistance technique générale

12.3. Services Supplémentaires

Toute demande excédant le nombre d'heures prévu par le forfait choisi pourra être prise en charge en :

- achetant une **banque d'heures supplémentaires (5)** à un tarif préférentiel de **299\$**.

- facturant les heures supplémentaires au tarif horaire standard de **99 \$ par heure.**

12.4. Processus de Demande d'Accompagnement

- Soumission des Demandes : Le client peut soumettre des demandes d'assistance via: alex@wibo.ca
- Délai de Réponse : Wibo s'engage à répondre aux demandes d'accompagnement dans un délai de 48 heures ouvrables.
- Évaluation du temps de la demande : avant l'exécution de la demande, une évaluation approximative du temps sera envoyée au client et approuvée pour celui-ci. Cette estimation est suggestive, il ne s'agit pas de garantie forfaitaire.
- Suivi des Heures Utilisées : Un suivi mensuel des heures d'accompagnement utilisées sera accessible au client via son site Wibô ou sur demande.

12.5. Renouvellement et Ajustements

- Renouvellement Mensuel : Le forfait mensuel d'accompagnement est renouvelé automatiquement chaque mois.
- Ajustements du forfait : En cas de besoin, le forfait peut être ajusté sur accord mutuel entre Wibo et le client, avec une révision des tarifs applicables.

13. Droits et Responsabilités du Client

Le client s'engage à fournir toutes les informations et les documents nécessaires à la réalisation du site web et à respecter les échéances de paiement. Le client doit également participer activement aux différentes étapes du projet, y compris les réunions de suivi et les revues de design.

13.1. Fourniture d'Informations et de Documents

Le client doit fournir en temps opportun toutes les informations, documents et contenus nécessaires à la production du site web.

13.2. Participation Active

Le client doit participer activement aux réunions de suivi et aux revues de design, et fournir des retours et validations dans les délais convenus.

13.3. Respect des Échéances

Le client doit respecter les échéances de paiement et les délais de validation des livrables.

13.4. Frais de Remisage pour Non-Respect des Délais de Production

Suite au paiement des frais de production, si le client ne respecte pas les délais convenus pour fournir les éléments demandés ou valider les maquettes et ainsi contribuer au bon fonctionnement du processus de création, des frais de remisage, équivalents à 50 % des frais d'abonnement, seront dû avant de continuer le projet.

Ces frais sont exclusifs à la phase de production du site web et visent à encourager une collaboration active pour éviter des retards excessifs dans le calendrier de production.

Chronologie des Avertissements:

- Une période de sursis de 30 jours est accordée pour finaliser le projet.
- Jour 30 : Avertissement initial.
- Jour 60 : Avertissement indiquant que les frais de remisage seront activés dans 7 jours.
- Jour 63 : Avertissement supplémentaire.
- Jour 67 : Avertissement final.
- Jour 68 : Facturation des frais de remisage. Le projet n'avance plus tant que les frais ne sont pas acquittés.

13.5. Processus de Suivi

Wibo enverra des notifications de rappel au client par courriel pour participer aux étapes critiques du projet. Trois rappels seront envoyés à intervalles réguliers avant l'application des pénalités.

13.6. Documentation des Retards

Tous les retards et communications avec le client seront documentés pour justifier l'application éventuelle des pénalités. En instaurant ces pénalités, Wibo vise à encourager la collaboration active et à minimiser les délais de production, assurant ainsi une gestion efficace des projets et une satisfaction optimale des clients.

14. Droits et Responsabilités de Wibo

Wibo s'engage à fournir les services conformément aux termes du contrat et à respecter les normes de qualité et de sécurité conformément aux standards du W3C.

À partir du paiement des frais de production, **Wibo** estime qu'un projet de base peut être livré en moyenne dans un délai de **8 semaines**, à condition que **Wibo** et le client respectent leurs engagements respectifs.

15. Modifications des Termes et Conditions

15.1. Tarifs applicables et contrats en cours

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de la signature du contrat. Toute modification des prix ne s'appliquera pas sur le contrat en cours ou devis déjà acceptés.

15.2. Modification des prix

Les nouveaux tarifs seront appliqués lors du renouvellement des contrats en vigueur. Ces changements seront communiqués au client au minimum 30 jours avant leur entrée en vigueur.

16. Conditions de non-paiements

En cas de non-paiement des frais associés au contrat (frais de production, d'abonnement, ou autres frais convenus), Wibô appliquera la procédure suivante :

16.1. Non-paiements des frais de production

Après 30 jours et 3 avertissements écrits, le prix établi n'est plus garanti.

16.2. Non-paiements des frais d'abonnement

Suite à un paiement manqué, 4 avertissements écrits seront envoyés au client selon la cédule suivante :

- 7 jours suivant l'émission de la facture.
- 14 jours suivant l'émission de la facture.
- 21 jours suivant l'émission de la facture.
- 30 jours suivant l'émission de la facture (date de remisage)

En cas de non résolution de paiement pendant le contrat en vigueur, Wibô se réserve le droit de placer le site hors-ligne.

- Nous conservons le site hors-ligne pour la durée du contrat en vigueur jusqu'à la résolution du paiement, ou,
- À la date de renouvellement du présent contrat, s'il y a solde dû, le contrat ne se renouvelle pas et le site sera détruit.

16.3. Non-paiements des frais de remisage

Suite à un non-paiement des frais de remisage, 4 avertissements écrits seront envoyés au client selon la cédule suivante :

- 7 jours après l'émission de la facture.
- 14 jours suivant l'émission de la facture.
- 21 jours suivant l'émission de la facture.
- 30 jours suivant l'émission de la facture (date de remisage)

En cas de non résolution, les frais de remisage seront cumulés sous forme d'état de compte. Des avertissements de résiliation de contrat seront envoyés

mensuellement pendant 3 mois. En cas de non résolution de l'état de compte à cette date limite, le contrat sera résilié et le site sera supprimé.

17. Résiliation

17.1. Résiliation Anticipée

En cas de demande de résiliation avant le terme de la période d'engagement, le client sera tenu de payer les mois restants jusqu'à la fin de la période du contrat en vigueur. Cette indemnité de résiliation anticipée est due à la perte de revenus et aux coûts engagés par Wibo en prévision de la durée complète du contrat.

Dans le cas d'un client qui a payé annuellement, la balance des mois restants n'est pas remboursable.

17.2. Exceptions

La résiliation sans pénalité est uniquement possible dans les cas où le service n'est pas livré conformément aux conditions du contrat ou en cas de manquement grave de Wibo à ses obligations contractuelles.

17.3. Perte d'Accès au Site

Aux non-renouvellement, le client perdra l'accès au site web fourni par Wibo. Cependant, le contenu du site (photos, textes, nom de domaines) reste la propriété du client. À la demande du client, Wibo pourra transférer ces données au client pour faciliter la transition vers une nouvelle plateforme.

17.4. Propriété du Code Source

Le code source reste la propriété exclusive de Wibo. Toutefois, le client dispose d'un accès limité à l'administration de son site pour effectuer les modifications nécessaires selon les fonctionnalités disponibles.

18. Confidentialité et Protection des Données

Wibo s'engage à protéger la confidentialité des informations et des données du client, conformément à la législation en vigueur.

Le client accepte que Wibo utilise ses informations pour la réalisation du projet et l'amélioration de ses services.

19. Litiges et Droit Applicable

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de la province de Québec.

20. Contact

Pour toute question ou demande d'information, veuillez contacter Wibo à l'adresse suivante : admin@wibo.ca¹

¹ Termes et Conditions - Dernière mise à jour : 01-28-2025.