BK Modules

Conditions du dépannage urgent PrestaShop

VERSION
1.0

EN VIGUEUR DEPUIS
18/11/2026

POUR QUI
Toute personne qui commande un dépannage urgent PrestaShop sur bkmodules.com

Voici le contrat du Dépannage urgent PrestaShop : ce que nous faisons quand votre boutique ne vend plus, sous quel délai nous commençons à travailler, ce dont nous avons besoin de votre part, ce qui se passe si la réparation demande plus d'heures que celles incluses et quand nous vous remboursons. C'est un contrat entre entreprises, qui s'adresse uniquement aux entreprises et aux professionnels qui souscrivent pour leur activité (section 1). Lisez-le avant de souscrire : lors du paiement, vous cochez une case indiquant que vous l'acceptez. Nous vous en envoyons une copie en PDF avec la confirmation de commande, et vous la retrouvez toujours dans cette commande, dans votre compte.

Ce que vous avez souscrit

Ce que vous souscrivez est coché dans votre copie personnalisée (celle que vous ouvrez au moment de payer et celle qui reste dans votre commande), et elle se termine par le « Récapitulatif financier » avec son prix.

- ☐ Dépannage urgent d'une boutique PrestaShop qui ne vend plus, sur laquelle nous commençons à travailler en moins de 12 heures, avec jusqu'à 3 heures de travail incluses (sections 5, 7 et 8).

Le prix est forfaitaire et comprend jusqu'à 3 heures de travail. Il ne figure pas dans ce texte, car il dépend de la devise et des conditions de votre compte : c'est celui que vous voyez au moment de payer, avant de confirmer la commande, et il figure dans le « Récapitulatif financier », à la fin de votre copie de ce contrat, et sur votre commande, avec la devise, les taxes et les remises éventuelles. Il se paie en totalité d'avance, et nous commençons dès que le paiement est confirmé. Si votre pays vous oblige à déclarer une taxe au titre de cet achat, cette déclaration vous incombe.

1. Qui conclut ce contrat

D'une part, BK Modules LLC, qui exerce sous le nom commercial BK Modules : société à responsabilité limitée constituée dans l'État du Nouveau-Mexique (États-Unis), dont le siège est situé 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, États-Unis, et dont le numéro d'identification fiscale américain (EIN) est 35-2838640. E-mail : bkmodules@bkmodules.com. Téléphone : +1 (813) 214-0078. Dans le présent contrat, « nous ».

D'autre part, l'entreprise ou le professionnel qui souscrit avec son compte bkmodules.com. Dans le présent contrat, « vous ». Si vous souscrivez au nom d'une entreprise ou de l'un de vos clients,

vous nous confirmez être habilité à le faire et que cette entreprise ou ce client est lié par le présent contrat.

Uniquement pour les entreprises et les professionnels

Le présent contrat s'adresse uniquement aux entreprises et aux professionnels qui souscrivent le dépannage pour leur activité commerciale, artisanale, libérale ou professionnelle. En souscrivant, vous déclarez que tel est votre cas. La réglementation de protection des consommateurs ne s'applique pas, et il n'y a pas de droit de rétractation.

2. Ce que régit ce contrat

Le Dépannage urgent PrestaShop est un service à paiement unique pour une boutique qui ne vend plus : la boutique est inaccessible, une erreur empêche d'acheter, les paiements échouent ou les commandes n'arrivent pas. Nous trouvons la cause, nous remettons la Boutique en état de vendre et nous vous expliquons ce qui s'est passé. Il ne se renouvelle pas et n'est pas facturé une seconde fois. Pour ce que le présent contrat ne prévoit pas, les conditions générales de vente de bkmodules.com s'appliquent, et si les deux prévoient des choses différentes concernant le dépannage, le présent contrat prévaut.

3. Les termes que nous employons

- **Boutique** : l'installation PrestaShop que vous indiquez lors de la souscription, avec son domaine. Le dépannage porte sur une seule Boutique.
- **Serveur** : la machine sur laquelle la Boutique est installée, qu'il s'agisse d'un serveur, d'un VPS ou d'un hébergement.
- **Accès** : les identifiants, mots de passe, clés et données de connexion que vous nous fournissez pour travailler sur la Boutique et sur le Serveur.
- **Panne** : ce qui empêche de vendre sur la Boutique, tel que vous nous le décrivez lors de la souscription ou dès que nous vous écrivons.
- **Boutique en état de vendre** : la page d'accueil, une catégorie, une fiche produit, le panier et l'étape de paiement se chargent et fonctionnent, et une commande de test va jusqu'au paiement.
- **Heures incluses** : les 3 heures de travail urgent comprises dans le prix, décomptées à la minute à partir du moment où nous commençons à travailler avec vos Accès.
- **Rapport** : le document que nous vous envoyons à la fin, avec la cause de la Panne, ce que nous avons fait et ce que nous vous recommandons.
- **Livraison** : le moment où nous vous envoyons le Rapport et vous annonçons que le travail est terminé.

4. Ce dont nous avons besoin pour travailler : vos Accès

Pour commencer, nous avons besoin du back-office de PrestaShop avec un profil SuperAdmin et d'un accès aux fichiers du Serveur : SSH, FTP ou votre panneau d'hébergement (par exemple Plesk ou cPanel). Sans eux, nous ne pouvons toucher à rien, et si nous ne les avons pas dans les 7 jours qui suivent le paiement, le remboursement de la section 9 s'applique.

Vous nous les fournissez dans votre compte bkmodules.com, dans le formulaire dont nous vous

envoyons le lien avec la confirmation du paiement. Si la Boutique ne permet plus d'entrer dans le back-office, l'accès aux fichiers suffit pour commencer.

Si la réparation nécessite un autre accès, comme la base de données, votre passerelle de paiement ou votre hébergeur, nous vous le demandons et vous nous le fournissez par le même formulaire.

Comment nous conservons vos Accès

- Chiffrés, dans un gestionnaire de mots de passe. Jamais dans des e-mails, des tickets ou des documents.
- Seules les personnes qui travaillent sur votre Boutique, tenues au secret, les utilisent, et uniquement pour le présent contrat.
- Nous ne les communiquons à personne, sauf si une loi ou un tribunal nous y oblige. Dans ce cas, si cela nous est permis, nous vous prévenons.
- À la fin du contrat, nous les supprimons. Si nous avons installé une clé SSH qui nous appartient sur le Serveur, nous la retirons, si nous y avons encore accès. Nous vous recommandons néanmoins de changer les mots de passe que vous nous avez fournis.
- Si nous soupçonnons que quelqu'un a pu prendre connaissance de vos Accès sans autorisation, nous vous prévenons sans délai pour que vous les changiez.

5. Ce que nous faisons

1. Avant de toucher à quoi que ce soit, nous copions les fichiers et la base de données de la Boutique tels qu'ils sont, si le Serveur le permet. Cette copie permet d'annuler une modification si besoin.
2. Nous cherchons la cause de la Panne : dans les journaux d'erreurs de PrestaShop et du Serveur, dans les modules, dans le thème, dans la configuration et dans les services dont dépend la Boutique, comme la passerelle de paiement.
3. Nous corrigeons ce qui empêche de vendre jusqu'à ce que la Boutique soit en état de vendre, et nous le vérifions en parcourant la Boutique comme un client, jusqu'au paiement.
4. Nous vous envoyons le Rapport, avec la cause, ce que nous avons fait et ce que nous vous recommandons pour que cela ne se reproduise pas.

Si la réparation oblige à fermer la Boutique au public pendant un moment, ou si une modification peut affecter les ventes, nous vous l'expliquons au préalable et attendons votre accord.

S'il faut plus de 3 heures

Si nous constatons que la réparation demande plus que les Heures incluses, nous vous prévenons avant de les dépasser et vous indiquons combien d'heures supplémentaires nous estimons. Nous ne faisons rien au-delà des Heures incluses sans votre accord écrit. Ces heures supplémentaires ne sont plus urgentes : nous les réalisons sans la priorité du présent dépannage, et elles sont payées comme des heures de support PrestaShop, au tarif horaire affiché sur bkmodules.com à ce moment-là, sans devis séparé. Si nous estimons plus de 5 heures supplémentaires, nous vous envoyons d'abord un devis forfaitaire pour la suite, facturé à part. Si vous ne donnez pas votre accord, nous vous remettons le Rapport avec ce que nous avons trouvé et fait jusque-là, et le travail s'arrête là.

Nous conservons la copie du premier point pendant 30 jours après la Livraison, puis nous la

supprimons.

6. Ce que ne comprend pas le dépannage

- La refonte de la Boutique, la modification de son apparence ou le développement de nouvelles fonctionnalités.
- La mise à jour de PrestaShop ou de ses modules au-delà de ce qui est indispensable pour que la Boutique vende à nouveau. Si la cause ne se corrige que par une mise à jour majeure, nous vous le disons et vous en faisons un devis séparé.
- Les défaillances de votre hébergeur, de votre passerelle de paiement ou d'autres services tiers qui ne dépendent pas de nous. Dans ce cas, nous vous indiquons quel est le problème et ce que vous devez demander à ce prestataire, avec les informations dont il a besoin.
- Le nettoyage d'une boutique piratée. Si la cause est une attaque, nous vous le disons : c'est un autre service, le Nettoyage de boutique PrestaShop piratée.
- La récupération de données supprimées ou abîmées, comme les commandes, les clients, les produits ou les images. Si vous disposez d'une sauvegarde saine, nous vous indiquons ce qui peut en être récupéré, dans le cadre d'un travail séparé.
- L'achat de licences ou de renouvellements de modules d'autres éditeurs.
- La maintenance après la Livraison. Surveiller la Boutique, la mettre à jour et corriger ce qui ne fonctionne plus à partir de ce moment relève d'un autre contrat, la Maintenance PrestaShop.

Ce qui n'est pas inclus, nous l'évaluons et vous en faisons un devis séparé, et c'est vous qui décidez.

7. En combien de temps

Nous commençons à travailler sur la Boutique avec vos Accès en moins de 12 heures à partir de la confirmation du paiement, comptées d'affilée, de jour comme de nuit, 7 jours sur 7, week-ends et jours fériés compris.

- Si les Accès de la section 4 ne nous parviennent pas avec le paiement ou ne fonctionnent pas, nous vous indiquons dans ce délai lesquels manquent, et les 12 heures comptent à partir du moment où nous les avons et où ils fonctionnent.
- Nous continuons jusqu'à ce que la Boutique soit en état de vendre ou jusqu'à épuisement des Heures incluses.
- Le travail est suspendu tant que nous attendons quelque chose que vous seul pouvez nous fournir : un autre accès, une réponse ou votre accord sur une modification qui affecte les ventes ou sur les heures supplémentaires de la section 5.

8. Les Heures incluses

Les Heures incluses sont pour cette Boutique et servent d'abord à cette Panne. Celles que nous n'utilisons pas jusqu'à la Livraison restent à votre disposition pour cette Boutique pendant 12 mois à compter du paiement, pour tout ce dont elle a besoin, comme les heures d'une Maintenance PrestaShop : vous les demandez en ouvrant un ticket dans votre compte, dans « Ma maintenance ». Elles ne sont pas remboursées en argent. Si vous avez une Maintenance PrestaShop avec des heures sur cette Boutique, une panne de ce type est traitée avec les heures de votre maintenance,

sans souscrire ce service.

9. Quand nous vous remboursons

Si nous ne pouvons pas faire le travail pour une raison qui nous est imputable, nous vous remboursons tout ce que vous avez payé.

S'il ne peut pas être fait pour une raison qui ne dépend pas de nous, nous vous remboursons ce que vous avez payé, moins les frais de gestion indiqués dans le « Récapitulatif financier », qui couvrent le temps que nous réservons pour votre Boutique, l'examen de ce que vous nous fournissez et la gestion du paiement et du remboursement. Cela s'applique uniquement dans les cas suivants :

- Dans les 7 jours qui suivent le paiement, vous ne nous avez pas fourni les Accès de la section 4, alors que nous vous les avons demandés et rappelés.
- Les Accès que vous nous fournissez ne fonctionnent pas, et vous ne le corrigez pas dans les 7 jours qui suivent notre avis.
- Votre hébergeur empêche le travail, parce qu'il suspend le compte ou bloque l'intervention, et la situation n'est pas réglée en 7 jours.
- Vous annulez la commande avant que nous commencions, c'est-à-dire avant notre première connexion à la Boutique ou au Serveur avec vos Accès.
- Ce qu'il faut réparer n'est pas ce que vous avez souscrit, parce qu'il ne s'agit pas d'une boutique PrestaShop ou qu'il y a plusieurs boutiques.

Une fois le travail commencé, il n'y a pas de remboursement, y compris lorsque la cause de la Panne ne dépend pas de nous (section 6) ou lorsque vous ne donnez pas votre accord aux heures supplémentaires de la section 5 : dans ces cas, nous vous remettons le Rapport avec ce que nous avons trouvé. En dehors des cas de la présente section, les sommes payées ne sont pas remboursées.

Nous remboursons le montant dans les 14 jours qui suivent la survenance du cas, par le même moyen que celui utilisé pour le paiement.

10. Vos obligations

- Nous fournir les Accès de la section 4 et les tenir à jour jusqu'à la Livraison.
- Nous dire ce que vous savez de la Panne : depuis quand elle se produit, ce qui a été modifié juste avant et quel message vous voyez.
- Répondre au plus vite à nos questions. Tant que nous attendons votre réponse, le travail est suspendu.
- Ne rien modifier dans la Boutique ni sur le Serveur pendant que nous travaillons, ni laisser d'autres le faire. Si une autre personne ou entreprise travaille également dessus, dites-le-nous.
- Payer les licences ou les renouvellements de modules d'autres éditeurs qui sont nécessaires.
- Avoir le droit d'utiliser ce qui se trouve sur la Boutique : le thème, les modules et leurs licences, ainsi que les contenus.
- Utiliser le service à des fins licites, sans rien nous demander qui soit contraire à la loi ou aux droits d'autrui.

11. Confidentialité et données personnelles

Tout ce que nous voyons de votre activité en travaillant sur la Boutique et sur le Serveur (données, ventes, configuration, code, documents) est confidentiel. Nous ne l'utilisons que pour le présent contrat et nous ne le communiquons à personne, y compris après la fin du contrat. Cela ne s'applique pas à ce qui est déjà public ni à ce qu'une loi ou un tribunal nous oblige à divulguer.

La façon dont nous traitons vos données est décrite dans la politique de confidentialité.

En travaillant sur la Boutique, nous traitons des données personnelles de vos clients. Pour ces données, vous êtes le responsable du traitement et nous sommes votre sous-traitant, avec les engagements de la section « Les données de vos clients lorsque nous intervenons sur votre boutique » des conditions générales, qui font partie du présent contrat :

- les traiter uniquement pour ce travail et selon vos instructions, avec confidentialité et des mesures de sécurité appropriées,
- vous avertir sans délai de toute violation,
- ne pas faire appel à d'autres sous-traitants sans vous en informer au préalable,
- vous aider à répondre aux demandes d'exercice des droits de vos clients, et supprimer ce que nous détenons à la fin.

Comme nous sommes établis aux États-Unis, l'accès à ces données s'effectue avec les garanties que l'Union européenne reconnaît pour ces situations, décrites dans la politique de confidentialité.

12. Responsabilité

Nous travaillons sur votre Boutique avec la diligence et les compétences d'un professionnel, et nous nous engageons à commencer à travailler dans le délai de la section 7 et à bien faire le travail de la section 5 dans la limite des Heures incluses. Lorsque la cause de la Panne ne dépend pas de nous, ce que nous vous devons, c'est de vous dire quelle elle est et quoi demander.

Nous ne sommes pas responsables :

- des dommages indirects, tels que le manque à gagner, la perte de ventes, de clients ou de données, et les interruptions de votre activité, y compris pendant le temps où la Boutique n'a pas pu vendre,
- de ce que causent votre hébergeur, votre passerelle de paiement, les modules, thèmes et services tiers, les modifications apportées par d'autres à la Boutique ou au Serveur et l'absence d'Accès ou de sauvegardes,
- de ce que nous faisons en suivant vos instructions.

Notre responsabilité totale au titre du présent contrat ne peut excéder les sommes que vous nous avez versées à ce titre. Rien de ce qui précède ne limite notre responsabilité en cas de dol ou de faute lourde, ni celle que la loi ne permet pas de limiter.

Nous ne sommes pas non plus responsables des retards causés par des événements échappant raisonnablement à notre contrôle, tels que des pannes générales d'internet ou du réseau électrique, des passerelles de paiement ou des services tiers dont nous dépendons.

13. Quand le contrat prend fin

- À la Livraison, ou lorsque nous vous remboursons (section 9).
- Les heures qui vous restent (section 8) restent valables jusqu'au terme de leurs 12 mois.
- Nous pouvons arrêter le travail si vous nous demandez quelque chose d'illégal ou si vous utilisez les Accès ou le service pour nuire à autrui, après vous avoir prévenu, sauf si la gravité des faits impose d'agir immédiatement.
- À la fin, nous supprimons vos Accès comme le prévoit la section 4, et la copie de l'état dans lequel nous avons trouvé la Boutique à l'issue du délai prévu à la section 5. Le Rapport, vous le gardez.

14. Communications par voie électronique

Vous acceptez que le présent contrat, le Rapport et les autres communications relatives au dépannage vous parviennent par voie électronique : par e-mail à l'adresse de votre compte et dans votre compte bkmodules.com. Pour les recevoir, il vous suffit d'un navigateur, d'un logiciel de messagerie et de pouvoir ouvrir un PDF. Vous pouvez nous demander gratuitement une copie papier de chacun d'eux. Tenez à jour votre adresse e-mail, car les avis que nous y envoyons sont réputés remis.

15. Modifications du présent contrat

Nous pouvons mettre à jour le présent contrat. Chaque version porte son numéro et sa date d'entrée en vigueur, et s'applique aux dépannages souscrits à partir de cette date. Votre dépannage est toujours régi par la version que vous avez acceptée au moment de payer.

16. Droit applicable et tribunaux compétents

Le présent contrat est régi par les lois de l'État du Nouveau-Mexique et par les lois fédérales des États-Unis applicables.

Tout litige est soumis aux tribunaux de l'État ou aux tribunaux fédéraux siégeant dans le comté de Bernalillo (Albuquerque, Nouveau-Mexique).

17. Contact

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, États-Unis · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078