

## Conditions générales de vente

### Article 1. Documents contractuels

Les documents contractuels qui encadrent la relation entre les parties sont, en cas de contradiction, hiérarchisés par ordre de priorité décroissant comme suit :

1. **Offre acceptée** : Ce document constitue l'accord final entre les parties et détaille les conditions spécifiques au projet, y compris les aspects techniques, commerciaux, et financiers. L'offre doit être acceptée par le Client, soit par une signature manuscrite, soit par une acceptation en ligne conformément aux modalités prévues.
2. **Cahier des spécifications** : Ce document décrit en détail les exigences techniques et fonctionnelles du projet, telles que définies et convenues par les parties. Le cahier des spécifications doit être validé et accepté par le Client, soit par une signature manuscrite, soit par une acceptation en ligne.
3. **Contrat de prestation de services** : Ce document établit les termes généraux de l'accord entre les parties, incluant la description des services, les obligations respectives des parties, ainsi que les modalités de résiliation et de renouvellement. Ce contrat doit être signé par le Client, soit à la main, soit par voie électronique conformément aux modalités prévues.
4. **Conditions Générales de Vente (CGV)** : Ce document contient les conditions générales applicables à toutes les prestations fournies par l'Agence. Il encadre les aspects juridiques et commerciaux généraux non spécifiques à un projet particulier.

En cas de contradiction entre les différents documents, le document de niveau supérieur dans cette liste prévaudra pour l'obligation en cause, sauf si une clause spécifique dans l'offre acceptée stipule explicitement le contraire.

### Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Prestataire s'engage à réaliser la prestation de services (ci-après désignée la « Prestation ») conformément aux documents contractuels techniques mentionnés à l'article 1 « Documents contractuels ».

Le Client a la possibilité de demander des compléments ou des modifications de la Prestation par rapport à la description initiale figurant dans le cahier des spécifications et/ou le devis. Toute demande de ce type devra être formulée par écrit.

Le Prestataire n'exécutera ces compléments ou modifications qu'après avoir :

1. Étudié la faisabilité technique et commerciale de la demande du Client.
2. Proposé un ajustement éventuel des délais et des tarifs, en fonction de l'impact estimé des modifications demandées.
3. Obtenu l'accord écrit du Client sur ces ajustements.

Il est entendu que toute modification ou tout complément de la Prestation pourra entraîner un ajustement des délais de réalisation ainsi que des coûts supplémentaires, lesquels devront être acceptés par le Client avant l'exécution desdites modifications.

L'accord écrit du Client pourra être fourni sous forme de signature manuscrite ou d'acceptation en ligne conformément aux modalités prévues.

### Article 3. Modalités d'exécution

### 3.1 Délais d'exécution

La Prestation devra être achevée et opérationnelle au plus tard à la date fixée dans le devis accepté par le Client, sauf en cas de force majeure ou d'accord écrit entre les parties pour une extension de délai. Le Prestataire s'engage à informer le Client de toute difficulté pouvant entraîner un retard dans l'exécution de la Prestation, afin de convenir ensemble des mesures à prendre.

### 3.2 Suivi

Le Client désigne parmi son personnel un interlocuteur responsable, ci-après nommé le « Référent », pour assurer le suivi du développement et servir de contact privilégié avec le Prestataire. Le Référent sera chargé de centraliser les demandes, les retours d'information, et de coordonner les échanges entre les parties. Le Référent, tel que déterminé ci-dessus, pourra être remplacé d'un commun accord, sous réserve de l'accord préalable du Prestataire. Toute modification du Référent devra être communiquée par écrit.

### 3.3 Livraison

Le Prestataire s'engage à livrer au Client :

- La Prestation telle que définie dans les documents contractuels, y compris toutes les fonctionnalités et spécifications convenues.
- Une formation administrée au Référent ou à un autre personnel désigné, conformément aux modalités et au contenu définis dans les documents contractuels, afin d'assurer une utilisation optimale de la Prestation.
- La formation se fera en ligne ou via des tutoriels mis à disposition pour le client

### 3.4 Procédure de validation

La livraison sera considérée comme achevée lorsque la Prestation aura été validée par le Client. Cette validation se fera par écrit, via un échange de courriels. Le Client disposera d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la Prestation pour signaler par écrit par courriels toute non-conformité ou anomalie. En l'absence de remarques écrites dans ce délai, la Prestation sera réputée acceptée.

### 3.5 Impact des retards du Client

Tout retard de validation ou de retour d'informations de la part du Client impactant l'avancement du projet entraînera un report proportionnel des délais de livraison.

Un retard de validation de plus de 7 jours ouvrables pourra entraîner une facturation supplémentaire basée sur le temps consacré à la gestion des ajustements et des reports du projet.

## Article 4. Réception

À la date de fin d'exécution, conformément à l'Article 3 ci-dessus, les parties procéderont ensemble à un contrôle de conformité de la Prestation par rapport aux documents contractuels techniques mentionnés à l'article « Documents contractuels ». Ce contrôle a pour but de vérifier que la Prestation livrée est conforme aux spécifications convenues.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de fin d'exécution pour signaler par écrit, via courrier électronique, toute anomalie ou bug constaté lors de ce contrôle.

En cas d'anomalies ou de bugs signalés dans ce délai, le Prestataire s'engage à :

1. Prendre en compte les remarques du Client et à effectuer les corrections nécessaires pour remédier aux anomalies ou bugs signalés.
2. Représenter la Prestation corrigée au Client dans les meilleurs délais.

Une fois les corrections effectuées, un nouveau contrôle de conformité sera effectué par les parties. La Prestation sera considérée comme acceptée lorsque le Client ne signalera plus d'anomalies ou de bugs dans un nouveau délai de 10 jours ouvrables après la correction.

#### 4.1 Demandes de développement ou d'amélioration :

Les demandes du Client visant à développer de nouvelles fonctionnalités ou à apporter des améliorations à la Prestation initiale ne seront pas considérées comme des anomalies ou des bugs. De telles demandes feront l'objet d'une nouvelle offre, qui devra être signée et acceptée par le Client. Le Prestataire proposera également de nouveaux délais de réalisation en fonction de l'ampleur des développements ou améliorations demandés.

### Article 5. Formation - Assistance

Le Prestataire s'engage à assurer la formation du Référent à l'utilisation de la Prestation. Cette formation est essentielle pour garantir une utilisation optimale et conforme aux attentes définies dans les documents contractuels techniques mentionnés à l'article « Documents contractuels ».

#### 5.1 Conditions de la formation

Par défaut, la formation sera dispensée en ligne, en direct (live), avec le Client. Cette session en ligne sera enregistrée, et l'enregistrement sera remis au Client à la fin de la formation pour référence future. Les modalités spécifiques de la formation, telles que la durée, le contenu, et les objectifs pédagogiques, seront définies dans les documents contractuels.

En complément, certaines explications ou modules de formation pourront être fournis sous forme de tutoriels vidéo ou de documents écrits. Ces supports additionnels serviront à approfondir certains aspects ou à permettre une révision autonome par le Référent.

Certaines formations, notamment celles dépassant le cadre standard prévu dans les documents contractuels, pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Le Prestataire informera le Client de toute formation additionnelle susceptible d'être facturée avant sa réalisation, afin d'obtenir l'accord préalable du Client.

#### 5.2 Formation sur site

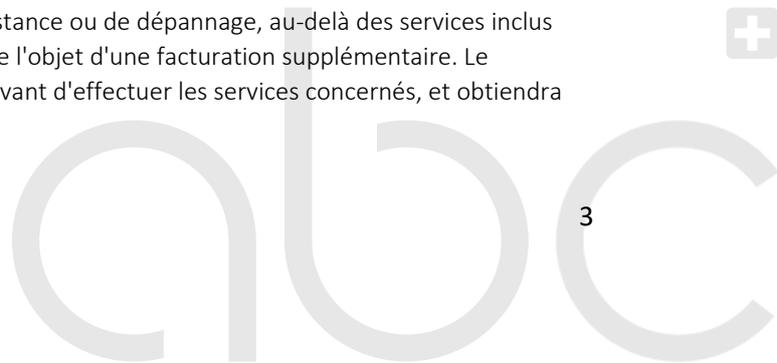
Dans le cas où la formation doit se dérouler dans les locaux du Client, et en l'absence de mention contraire dans les documents contractuels, le Client prendra en charge l'intégralité des frais de déplacement du formateur ainsi que les frais annexes (hébergement, repas, etc.) supportés par le Prestataire. Ces frais seront remboursés selon les conditions suivantes :

1. **Déplacement** : Les frais de transport (billets d'avion, de train, kilométrage pour un véhicule personnel, etc.) seront remboursés sur la base des justificatifs fournis par le Prestataire.
2. **Hébergement et repas** : Le remboursement des frais d'hébergement et des repas se fera sur la base des dépenses réelles, sous réserve de la présentation des justificatifs correspondants.
3. **Autres frais annexes** : Tout autre frais nécessaire à la prestation de la formation sur site sera préalablement validé par le Client et remboursé sur présentation des justificatifs.

#### 5.3 Assistance post-formation

Après la formation, le Prestataire pourra également fournir une assistance technique au Référent, selon les conditions définies dans les documents contractuels ou dans le cadre d'un contrat d'assistance séparé. Cette assistance peut inclure du support téléphonique, des sessions de rafraîchissement de formation, ou des interventions spécifiques à la demande du Client.

Certaines prestations d'assistance, de support à distance ou de dépannage, au-delà des services inclus dans la Prestation initiale, pourront également faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Le Prestataire informera le Client des coûts associés avant d'effectuer les services concernés, et obtiendra son accord préalable.



## Article 6. Garanties

Le Prestataire garantit expressément la conformité de la Prestation aux documents contractuels techniques visés à l'article « Documents contractuels ».

### 6.1 Garanties de conformité

Le Prestataire s'engage à corriger toute non-conformité de la Prestation par rapport aux documents contractuels, dans la mesure où cette non-conformité a été signalée par le Client dans les délais convenus.

Toutefois, la garantie est exclue dans les cas suivants :

1. Si le Client n'a pas respecté les conditions d'utilisation précisées lors de la formation.
2. Si le Client a modifié la Prestation ou fait intervenir un tiers sans l'accord préalable du Prestataire.
3. Si la non-conformité résulte d'une mauvaise utilisation ou d'un usage non conforme aux spécifications techniques fournies.

En cas de non-respect de ces conditions, toute intervention corrective du Prestataire pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

### 6.2 Garanties contre les contrefaçons

Le Prestataire garantit que la Prestation ne constitue pas une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, ni un quelconque fait de concurrence déloyale ou parasitaire.

En contrepartie, le Client s'engage à signaler immédiatement au Prestataire toute contrefaçon, imitation ou usage non autorisé de la Prestation dont il aurait connaissance. Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit de prendre les mesures qu'il jugera appropriées pour défendre ses droits, y compris d'engager des actions en justice si nécessaire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable si la contrefaçon résulte d'une modification de la Prestation réalisée par le Client ou un tiers sans autorisation, ou d'une utilisation non conforme aux conditions prévues par les documents contractuels.

### 6.3 Exclusion de garantie en cas de modification par le Client

Toute modification du code source effectuée par le Client ou par un tiers non agréé par abcmedia.ch sàrl entraîne la perte immédiate de toute garantie et de tout support technique. abcmedia.ch sàrl ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements, pertes de données, failles de sécurité, ou incompatibilités résultant de ces modifications. Toute intervention corrective de la part abcmedia.ch sàrl après une modification non autorisée du code sera facturée selon le tarif horaire en vigueur.

## Article 7. Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est strictement limitée aux obligations expressément définies dans les documents contractuels. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects subis par le Client, tels que, sans s'y limiter, les pertes de profit, les pertes de données, les interruptions d'activité, ou les dommages liés à l'indisponibilité de la Prestation, quelle qu'en soit la durée.

### 7.1 Exclusions spécifiques de responsabilité

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas suivants :

1. **Destruction des données** : En cas de destruction accidentelle, volontaire ou malveillante des données du Client. Il est de la responsabilité du Client d'assurer des sauvegardes régulières de ses données et de mettre en place les mesures de sécurité adéquates pour les protéger.
2. **Piratage** : Bien que le Prestataire mette en œuvre tous les efforts raisonnables pour sécuriser la Prestation contre les attaques de piratage informatique, il ne peut garantir une sécurité absolue. En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu responsable en cas de piratage entraînant la perte de données, la divulgation d'informations confidentielles, ou toute autre conséquence négative, y compris les pertes de chiffre d'affaires ou les dommages indirects subis par le Client.
3. **Force majeure** : Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des manquements à ses obligations résultant d'événements de force majeure, tels que définis par la loi et la jurisprudence, y compris mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les actes de guerre, les émeutes, les grèves, les pannes d'électricité, ou les interruptions de service des réseaux de communication.

## 7.2 Limitation de responsabilité

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit, ne pourra excéder le montant total payé par le Client au titre du présent contrat. Cette limitation de responsabilité s'applique à toutes les réclamations, qu'elles soient fondées sur un contrat, un délit, ou toute autre base juridique, et ce, dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

## 7.3. Limitation de responsabilité en cas de modification du code

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interventions effectuées par le Client ou par un tiers sur le code source de la Prestation. Toute modification non validée par abcmedia.ch sàrl relève de la seule responsabilité du Client, y compris les erreurs, pertes de performance, failles de sécurité, ou tout autre impact sur la stabilité de la solution.

## 7.4 Sécurité et responsabilité en cas de cyberattaque

abcmedia.ch sàrl met en place des mesures de sécurité conformes aux standards du marché pour assurer la protection des services fournis. Toutefois, le Client reconnaît qu'aucun système n'est totalement inviolable et exonère abcmedia.ch sàrl de toute responsabilité en cas de cyberattaque, à moins qu'une faute lourde du Prestataire ne soit démontrée.

Le Client est responsable de la mise en œuvre des recommandations de sécurité fournies par abcmedia.ch sàrl, y compris la mise à jour des logiciels et la gestion des accès à ses propres systèmes.

## Article 8. Propriété intellectuelle

### 8.1 Propriété des informations fournies par le Client

L'ensemble des informations fournies par le Client, de quelque nature que ce soit et sous quelque format que ce soit (fichiers images, sons, vidéos, textes, etc.), sont et resteront à tout moment la propriété exclusive du Client. Le Prestataire s'engage à utiliser ces informations uniquement dans le cadre de la réalisation de la Prestation, conformément aux termes du présent contrat.

### 8.2 Créations exclusives réalisées pour le Client

Pour toutes les créations spécifiquement réalisées pour le Client dans le cadre du présent contrat, le Client en acquiert la propriété pleine et entière au fur et à mesure du paiement intégral des sommes dues pour la réalisation des travaux, conformément aux dispositions de l'article 9 du présent contrat. Une fois les paiements effectués, le Client sera libre de modifier, reproduire, ou exploiter ces créations de manière illimitée et à sa convenance.

### 8.3 Créations non-exclusives réalisées par le Prestataire

Pour les créations non-exclusives réalisées par le Prestataire, c'est-à-dire celles qui ne sont pas spécifiquement développées pour le Client et qui peuvent être utilisées pour d'autres projets, celles-ci resteront la propriété du Prestataire. Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété

intellectuelle sur ces créations, conformément aux dispositions du droit fédéral de la propriété intellectuelle et de la protection des données.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation limité de ces créations non-exclusives, dans le cadre et pour les besoins spécifiques du projet convenu avec le Prestataire. Toute autre utilisation ou exploitation des créations non-exclusives par le Client nécessitera l'accord préalable écrit du Prestataire.

#### **8.4 Respect des droits de tiers et responsabilité**

Le Client garantit que toutes les informations, éléments et contenus fournis au Prestataire pour la réalisation de la Prestation sont conformes aux lois en vigueur et ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers. Le Client est seul responsable des torts causés par l'utilisation de ces éléments et s'engage à avoir obtenu tous les droits d'auteur et d'utilisation nécessaires avant de fournir ces éléments au Prestataire.

En cas de plainte, réclamation, ou action en justice initiée par un tiers contre le Prestataire du fait de l'utilisation des éléments fournis par le Client, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable. Le Client s'engage à indemniser et à tenir le Prestataire à l'abri de toute conséquence financière liée à de telles actions, y compris les frais de justice et les dommages-intérêts éventuels. Le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client tous les coûts associés à la gestion de telles plaintes ou litiges.

#### **8.5 Accès aux fichiers sources**

Les fichiers sources des éléments graphiques créés par abcmedia.ch sàrl (y compris mais sans s'y limiter les fichiers PSD, InDesign, Illustrator) ne sont pas inclus dans la livraison standard. Toute demande d'accès aux fichiers natifs fera l'objet d'un devis supplémentaire et sera soumise à l'acceptation expresse d'abcmedia.ch sàrl.

### **Article 9. Conditions financières et pénalités**

#### **9.1 Coût de la prestation de développement**

En contrepartie de la prestation de développement d'une Prestation spécifique, le Prestataire recevra une rémunération conforme au montant du devis accepté par le Client.

Le paiement de cette somme sera effectué intégralement selon les modalités mentionnées dans les documents contractuels acceptés par le Client. Ces modalités préciseront, le cas échéant, les échéances de paiement, les montants des acomptes, ainsi que les conditions liées à la réception de la Prestation.

En l'absence de mentions spécifiques dans les documents contractuels, le règlement devra être effectué dans un délai maximum de 15 jours suivant la date de signature du devis ou du bon de commande par le Client.

#### **9.2 Modalités de paiement**

Le paiement devra être effectué par le Client selon les modalités prévues (virement bancaire ou paiement en ligne sécurisé), telles que stipulées dans les documents contractuels. Les coordonnées bancaires du Prestataire seront fournies au Client dans la facture correspondante.

#### **9.3 Retard de paiement et pénalités**

En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de la Prestation jusqu'à réception du paiement dû. Le retard de paiement entraînera l'application de pénalités de retard, calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur, augmenté de 10%, avec un minimum de CHF 60.00 par rappel, et seront dues de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

En l'absence de report sollicité à temps et accordé par le Prestataire, tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera intérêts à hauteur de 15% (quinze pour cent). Cette clause s'appliquera de plein droit, sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalité ou de mise en demeure.

Le Prestataire pourra également se prévaloir des dispositions de la clause de résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations. En outre, il se réserve le droit de suspendre de plein droit toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature ou leur niveau d'avancement, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat de son fait, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

#### **9.4 Acomptes et paiements échelonnés**

Si des acomptes ou paiements échelonnés ont été convenus, chaque échéance devra être respectée selon les conditions définies dans les documents contractuels. Le non-paiement d'une échéance à sa date prévue pourra entraîner la suspension de la Prestation jusqu'à régularisation.

#### **9.5 Absence de droit de rétractation pour les services numériques**

Conformément à la législation en vigueur, les prestations numériques fournies par abcmedia.ch sàrl ne sont pas soumises à un droit de rétractation une fois qu'elles ont commencé à être exécutées. Toute commande confirmée est ferme et définitive et ne peut donner lieu à un remboursement, sauf accord exceptionnel du Prestataire.

#### **Article 10. Confidentialité**

Le Prestataire et le Client s'engagent à ne pas divulguer, directement ou indirectement, à quiconque, tout ou partie des informations de toute nature (commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc.) qui leur auront été communiquées par l'autre partie ou dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et perdure après la résiliation ou l'expiration de celui-ci, quel qu'en soit le motif.

#### **10.1 Utilisation des références pour la promotion commerciale**

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser le nom du Client ainsi que les produits développés pour son compte dans le cadre de sa propre promotion commerciale (références dans des documents commerciaux, présentations, site internet, etc.), sauf interdiction expresse et écrite formulée par le Client.

Si le Client souhaite s'opposer à cette utilisation, il doit en faire la demande formelle par écrit au Prestataire. Si des données ou références ont déjà été communiquées avant que le Prestataire ne reçoive cette demande, le Prestataire ne sera pas tenu d'indemniser le Client et le Client ne pourra exiger aucun retrait ou compensation.

#### **10.2 Poursuite de l'obligation de confidentialité après la résiliation**

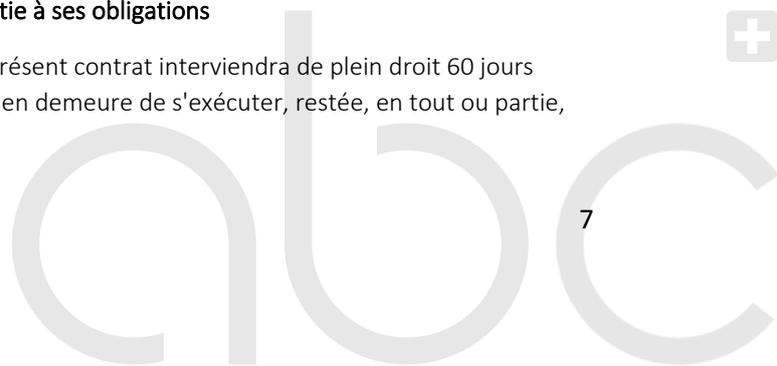
Il est expressément convenu que l'obligation de confidentialité continuera à s'appliquer même en cas de résiliation ou d'annulation du présent contrat, et ce pour une durée illimitée, sauf accord contraire des parties.

#### **Article 11. Durée**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont conclues pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle attachés à la Prestation. Elles restent en vigueur aussi longtemps que le Client détient les droits de propriété intellectuelle sur les créations réalisées par le Prestataire dans le cadre du présent contrat.

#### **Article 12. Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations**

Il est expressément convenu que la résiliation du présent contrat interviendra de plein droit 60 jours après la réception par l'une des parties d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie,



sans effet. Cette mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre acte extrajudiciaire reconnu.

Pour que la résiliation soit effective, la mise en demeure devra explicitement mentionner l'intention de la partie émettrice d'appliquer la présente clause de résiliation en cas de non-exécution dans le délai imparti.

## **Article 13. Circulation du contrat**

Conformément aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV), le présent contrat étant conclu « intuitu personae » (en considération de la personne), les parties s'interdisent, d'une part, de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers, et, d'autre part, de confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

Cependant, ces interdictions ne pourront pas être opposées aux obligations légales d'ordre public ni à l'autorisation écrite et préalable des parties.

## **Article 14. Modification**

Les présentes CGV ne pourront être modifiées que par voie d'avenant signé par toutes les parties.

## **Article 15. Tolérances**

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV), quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait être interprétée comme une modification des présentes CGV, ni générer un droit quelconque au profit de l'autre partie.

## **Article 16. Invalidité partielle**

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) n'entraînera pas la nullité des autres stipulations, qui conserveront toute leur force et leur portée. Cependant, les parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées par des dispositions conformes à l'esprit et à l'objet initial des stipulations concernées.

## **Article 17. Transfert des données**

Le transfert des données du Client vers un autre serveur ou un partenaire sera facturé au tarif horaire de CHF 145.-HT par heure, ou selon un forfait convenu entre les parties. Un devis pourra être fourni au préalable, en fonction de la complexité et de l'étendue des données à transférer.

## **Article 18. Commandes en ligne / Développement de Modules**

### **18.1 Validation des commandes**

Lors de la commande en ligne, les systèmes d'enregistrement automatiques sont considérés comme valant preuve de la nature et du contenu de la commande. Le Prestataire confirme l'acceptation de la commande au Client à l'adresse e-mail que celui-ci aura communiquée. La vente sera conclue à compter de la validation par le Prestataire du paiement de la commande, c'est-à-dire à la date de validation du paiement pour les commandes réglées en ligne par carte bancaire ou par virement bancaire. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un différend relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **18.2 Clause de réserve de propriété**

Les produits commandés restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client. En cas d'inexécution de ses obligations par le Client, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire sera en droit d'exiger la suppression immédiate des ventes aux frais, risques et périls du Client.

## 18.3 Dysfonctionnement & Support

En cas de dysfonctionnement du module, le Prestataire pourra demander à intervenir à distance sur le site web ou la boutique du Client, afin d'auditer et d'apporter les correctifs nécessaires.

Le support sera fourni uniquement au niveau du module ou du produit commandé. Tout autre support demandé sera facturé au tarif horaire, avec un devis fourni au préalable.

Si le Client ne souhaite pas communiquer les informations de connexion au site ou à la boutique, aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de dysfonctionnement, le Prestataire s'engage à intervenir sur le site du Client à condition que celui-ci communique les informations d'accès. Le délai d'intervention est généralement de 24 à 48 heures pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi. Pour les demandes d'intervention en dehors des heures d'ouverture, un coût supplémentaire sera appliqué, avec un devis envoyé au préalable au Client. L'accès au support technique est effectif pendant une période de 90 jours suivant la date d'achat du produit.

Tous les téléchargements (gratuits ou payants) proposés sur ce site sont à utiliser à vos propres risques. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de pertes de données, de problèmes d'affichage, ou d'incompatibilité avec un système d'exploitation ou un navigateur web sur l'un de vos sites web.

Tout support consécutif à une modification du module par le Client est exclu.

## 18.4 Mises à jour

Les mises à jour des modules ou logiciels fournis sont valables durant une période de 12 mois (sauf upgrades). Passé ce délai, le Client pourra demander les nouvelles mises à jour. Un tarif pour les mises à jour sera communiqué soit sur le site web du Prestataire, soit par email.

## 18.5 Licences

Chaque licence est fournie pour un seul nom de domaine. Un sous-nom de domaine compte comme une licence complémentaire.

## 18.6. Intervention après modification du Client

Si le Client modifie le code source livré par abcmedia.ch sàrl, toute demande d'intervention ou de correction ultérieure ne sera prise en charge que sous réserve d'un audit préalable facturé au tarif horaire en vigueur. abcmedia.ch sàrl se réserve le droit de refuser toute intervention si les modifications rendent la Prestation instable ou incohérente avec les standards initiaux de développement.

## 18.7 Clause d'exonération totale de responsabilité

Le Client reconnaît que toute modification du code source, réalisée de manière autonome ou par un tiers, est effectuée à ses risques et périls. abcmedia.ch sàrl, ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la stabilité, de la sécurité ou des performances du site après une modification non validée.

## Article 19. Hébergement de sites internet

### 19.1 Hébergement sur serveurs dédiés ou cloud

Les sites internet développés et/ou gérés par le Prestataire sont hébergés sur des serveurs dédiés ou sur des solutions cloud, selon les options choisies par le Client ou les recommandations du Prestataire. L'hébergement est assuré par le Prestataire en collaboration avec des partenaires de son choix, garantissant ainsi une performance et une sécurité optimales.

### 19.2 Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire ne peut être tenu responsable en cas de :

- Faute, négligence ou omission du Client, y compris le non-respect des conseils donnés.
- Utilisation illicite ou divulgation des identifiants ou mots de passe du Client.
- Actions ou omissions d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun contrôle.

- Force majeure ou tout événement indépendant de la volonté du Prestataire.
- Interruption du service d'hébergement pour des raisons indépendantes du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à déployer tous les moyens raisonnables pour fournir ses services dans des conditions optimales. Toutefois, sa responsabilité ne sera pas engagée pour les interruptions de service causées par des forces majeures telles qu'incendie, inondation, tremblement de terre, conflits, pannes techniques majeures, ou toute autre circonstance hors de son contrôle. En cas de force majeure prolongée au-delà de 30 jours, le contrat pourra être résilié sans indemnité de part et d'autre.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects tels que pertes commerciales, perte de clients, ou atteinte à l'image de marque. En cas de défaillance avérée imputable au Prestataire, la responsabilité sera limitée au montant des prestations effectivement payées par le Client pour la période concernée.

Le Prestataire procède à des sauvegardes des données hébergées uniquement à des fins de reprise après incident. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte ou de détérioration.

### 19.3 Obligations et responsabilités du Client

Le Client s'engage à :

- Ne pas héberger de contenus illégaux, racistes, ou liés à des activités sectaires sur les serveurs du Prestataire.
- S'assurer que les fichiers multimédias mis en ligne sont conformes aux droits d'auteur et ne pas utiliser le service pour rediriger vers des sites diffusant des contenus illégaux.
- Respecter les volumes de trafic et d'espace de stockage prévus dans son contrat.
- Être seul responsable du contenu de son site, de la mise à jour des informations, et du respect des droits d'auteur.
- Ne pas utiliser les fonctionnalités de messagerie pour envoyer des courriels non sollicités (SPAM). Le Prestataire se réserve le droit de limiter ou interrompre le service en cas de non-respect de cette règle.

Le Client est responsable de la sécurité de ses mots de passe et assume les conséquences de toute utilisation non autorisée de ses identifiants. Il est également tenu d'informer le Prestataire de toute modification de ses coordonnées ou de son équipement.

### 19.4 Noms de domaine

Le Prestataire peut, sur demande, procéder à l'enregistrement du nom de domaine pour le compte du Client. Ce service, ainsi que le renouvellement annuel du nom de domaine, peut être inclus dans les offres du Prestataire et facturé au Client.

Le Client est responsable du paiement des frais de renouvellement dans les délais impartis. En cas de non-paiement à temps des factures de renouvellement, le Prestataire n'est pas tenu de renouveler le nom de domaine sans le règlement préalable du Client. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le nom de domaine pourrait être perdu ou réattribué à un tiers, sans que le Prestataire puisse en être tenu responsable.

### 19.5 Adresses e-mail

Le Prestataire fournit des adresses e-mail en fonction du contrat choisi par le Client. Le Prestataire se réserve le droit de supprimer des adresses e-mail ou alias en cas de non-respect des règles d'utilisation. La gestion des boîtes mail relève de la responsabilité du Client.



### 19.6 Migration et transfert des sites

En cas de résiliation du contrat ou sur demande du Client, le transfert des sites internet vers un autre hébergeur ou serveur sera facturé au tarif horaire de CHF 145.-/HT par heure, ou selon un forfait convenu entre les parties et avec un paiement à l'avance avant démarrage des travaux. Les factures en suspens et en retard restent dûes.

## Article 20. Maintenance et contrat de maintenance des sites internet

### 20.1 Obligation de maintenance

Le Prestataire propose des contrats de maintenance pour assurer le bon fonctionnement, la sécurité, et la mise à jour régulière des sites internet développés et/ou gérés par ses soins. Si le Client choisit de ne pas souscrire à un contrat de maintenance, le Prestataire décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement, à la sécurité, et à la performance continue du site. Sans contrat de maintenance, le Client assume l'entière responsabilité de la gestion, des mises à jour, et des éventuelles réparations nécessaires pour le site.

### 20.2 Mises à jour du site

Les mises à jour du site internet seront effectuées conformément aux termes définis dans le contrat de maintenance. Ces mises à jour peuvent inclure des correctifs de sécurité, des améliorations de performance, ainsi que des ajustements nécessaires pour rester compatible avec les nouvelles versions des navigateurs et des systèmes d'exploitation.

### 20.3 Évolution du site dans le temps

Les sites internet évoluent constamment pour répondre aux nouvelles normes techniques, aux tendances de design, et aux besoins spécifiques des utilisateurs. Le Prestataire s'engage à accompagner l'évolution du site selon les termes du contrat de maintenance, mais au-delà de trois ans après la date de livraison initiale du site, le Prestataire n'est plus tenu de garantir la compatibilité ou l'évolution du site avec les nouvelles technologies ou les nouvelles exigences du marché. Le Prestataire se réserve le droit d'adapter les contrats de maintenance et les tarifs en fonction de l'âge du site, de son type, et de sa complexité.

### 20.4 Adaptation des contrats de maintenance

Les contrats de maintenance peuvent être révisés et adaptés en fonction des besoins spécifiques du site internet, de son âge, et de sa complexité. Les tarifs associés à ces contrats peuvent également être ajustés pour refléter le travail nécessaire à l'entretien et à l'évolution continue du site. En particulier, les sites âgés de plus de trois ans peuvent nécessiter des révisions plus profondes ou des refontes complètes, ce qui pourrait entraîner des coûts additionnels.

### 20.5 Conditions de non-maintenance

En cas de non-maintenance du site par le Prestataire, le Client reconnaît que des dysfonctionnements, des failles de sécurité, ou des problèmes de compatibilité peuvent survenir. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de tels incidents, et toute intervention pour résoudre des problèmes non couverts par un contrat de maintenance sera facturée au tarif horaire en vigueur.

### 20.6 Responsabilité en cas d'absence de mise à jour

Le Client reconnaît que le non-respect des mises à jour recommandées par abcmedia.ch sàrl peut entraîner des failles de sécurité, des incompatibilités logicielles ou des dysfonctionnements. En conséquence, abcmedia.ch sàrl ne pourra être tenue responsable des éventuelles failles de sécurité, pertes de données ou altérations des performances résultant du refus du Client d'appliquer ces mises à jour.

## Article 21. Référencement naturel des sites internet

### 21.1 Objectif et obligation de moyens

Le Prestataire s'engage à appliquer des techniques d'optimisation pour améliorer le référencement naturel du site web du Client sur les moteurs de recherche, notamment Google. Toutefois, le Prestataire ne garantit pas le classement ou la position du site dans les résultats de recherche. Étant donné que les

algorithmes des moteurs de recherche échappent à son contrôle, le Prestataire s'engage uniquement à une obligation de moyens, et non de résultat.

## 21.2 Analyse initiale et recommandations

Avant le début de la prestation de référencement, le Prestataire effectuera un audit complet du site internet du Client. Cette analyse initiale inclura des recommandations personnalisées basées sur des outils spécifiques, internes ou externes au Prestataire. Le Prestataire fournira des conseils sur les meilleures pratiques pour le référencement, y compris la sélection des mots-clés, l'optimisation des titres, des descriptions et des contenus des pages.

## 21.3. Étendue des prestations

Le Prestataire s'engage à :

- Conseiller le Client sur les stratégies de référencement adaptées, en utilisant son expertise pour optimiser les éléments techniques et éditoriaux du site.
- Fournir un accompagnement transparent et des informations claires tout au long de la prestation.
- Respecter les normes et les critères techniques imposés par les moteurs de recherche pour garantir la conformité des pratiques.

Le Client accepte que le Prestataire travaille dans le cadre des recommandations faites et que les résultats peuvent varier en fonction de nombreux facteurs externes, y compris les algorithmes des moteurs de recherche et la concurrence.

## 21.4. Transparence et communication

Le Prestataire s'engage à maintenir une communication transparente avec le Client, en fournissant des rapports réguliers sur les activités de référencement et les performances du site. Les informations et données disponibles seront partagées de manière claire et précise pour permettre au Client de suivre les progrès.

## 21.5. Non-Responsabilité pour les résultats

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des résultats spécifiques obtenus en matière de référencement, tels que le classement exact des pages ou le volume de trafic généré. La prestation est effectuée selon les meilleures pratiques et avec la diligence requise, mais aucun résultat précis n'est garanti.

## 21.6. Respect de la concurrence

Le Prestataire s'engage à respecter les règles éthiques en matière de référencement et à ne pas entreprendre d'actions nuisibles envers les concurrents du Client. Toute demande du Client visant à adopter des pratiques qui pourraient nuire à un concurrent ou utiliser des moyens non conformes sera refusée. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences de telles demandes et se réserve le droit de les rejeter sans que cela n'entraîne de responsabilité de sa part.

## 21.7. Acceptation des conditions

L'acceptation par le Client du devis ou du bon de commande implique qu'il comprend et accepte les conditions décrites ci-dessus. Les prestations seront réalisées conformément à ces conditions, et toute demande ou modification en dehors du cadre défini peut entraîner des coûts supplémentaires ou des ajustements au contrat.

## Article 22. Référencement payant (SEA)

### 22.1. Objectif et nature du service

Le Prestataire propose des services de référencement payant pour améliorer la visibilité du site web du Client sur les moteurs de recherche à travers des campagnes publicitaires ciblées. Ces services incluent la gestion de campagnes de publicité en ligne via des plateformes telles que Google Ads, Bing Ads, et autres

réseaux publicitaires. Le Prestataire s'engage à fournir des prestations de gestion de campagnes selon les meilleures pratiques du secteur.

## **22.2. Préparation et mise en place de la campagne**

Avant le lancement des campagnes publicitaires, le Prestataire effectuera une analyse approfondie des objectifs du Client, des mots-clés pertinents, et de la concurrence. Le Prestataire concevra et mettra en place des annonces publicitaires en fonction des paramètres définis avec le Client. Le Client devra approuver les campagnes et les annonces avant leur lancement.

## **22.3. Gestion et optimisation des campagnes**

Le Prestataire se charge de la gestion et de l'optimisation continues des campagnes publicitaires. Cela inclut la surveillance des performances, l'ajustement des enchères, la modification des annonces, et l'analyse des données pour maximiser le retour sur investissement. Le Prestataire fournira des rapports réguliers sur les performances des campagnes et les dépenses associées.

## **22.4. Coûts et budget publicitaire**

Les frais liés aux campagnes publicitaires sont directement liés au budget publicitaire défini par le Client. Le Prestataire facturera ses services de gestion de campagne séparément des dépenses publicitaires. Le Client est responsable du paiement des frais publicitaires aux plateformes de publicité et du paiement des honoraires du Prestataire conformément au contrat.

## **22.5. Non-Garantie de résultats spécifiques**

Le Prestataire s'engage à utiliser les meilleures pratiques pour optimiser les campagnes publicitaires, mais ne peut garantir des résultats spécifiques tels que des positions exactes dans les résultats des moteurs de recherche ou un volume de trafic déterminé. Les performances des campagnes peuvent varier en fonction de nombreux facteurs, y compris la concurrence et les changements d'algorithmes des plateformes publicitaires.

## **22.6. Responsabilités du client**

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires pour la création des campagnes publicitaires et à collaborer avec le Prestataire tout au long du processus. Le Client est responsable de la gestion de son budget publicitaire et doit veiller à ce que les fonds nécessaires soient disponibles pour le bon fonctionnement des campagnes.

## **22.7. Modifications et ajustements**

Le Client peut demander des modifications ou des ajustements aux campagnes publicitaires en cours. Ces demandes seront évaluées par le Prestataire et mises en œuvre selon les termes du contrat. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour des modifications importantes ou des demandes urgentes.

## **22.8. Résiliation et arrêt des campagnes**

Le Client peut résilier les services de référencement payant en respectant les conditions de résiliation prévues dans le contrat. En cas de résiliation, le Prestataire cessera la gestion des campagnes et le Client sera responsable de toute dépense publicitaire engagée jusqu'à la date de résiliation.

## **22.9. Confidentialité et données**

Le Prestataire s'engage à traiter toutes les informations relatives aux campagnes publicitaires du Client avec confidentialité. Les données recueillies dans le cadre des campagnes seront utilisées uniquement pour les besoins de gestion et d'optimisation des campagnes publicitaires.

## **22.10. Acceptation des conditions**

En acceptant le devis ou le bon de commande pour les services de référencement payant, le Client confirme sa compréhension et son acceptation des conditions décrites ci-dessus. Les prestations seront fournies conformément à ces conditions, et toute demande ou modification au-delà de ce cadre pourra entraîner des ajustements ou des frais supplémentaires.

## **Article 23. Gestion des réseaux sociaux**



## 23.1. Objectif et nature du service

Le Prestataire offre des services de gestion des réseaux sociaux pour améliorer la présence en ligne et l'engagement du Client sur des plateformes telles que Facebook, Instagram, LinkedIn, et Google My Business. Les services incluent la création de contenu, la planification des publications, la gestion des interactions, et la gestion des avis clients.

## 23.2. Définition des services

Le Prestataire s'engage à :

- **Stratégie de contenu** : Élaborer une stratégie de contenu adaptée aux objectifs du Client, y compris la création de calendriers de publication.
- **Création et publication de contenu** : Concevoir des posts, images, vidéos, et autres contenus, puis les publier selon le calendrier approuvé.
- **Gestion des interactions** : Répondre aux commentaires et messages privés des abonnés.
- **Gestion des avis clients** : Répondre aux avis positifs et, après consultation avec le Client, répondre aux avis négatifs si cela est spécifiquement inclus dans l'offre.
- **Analyse et reporting** : Fournir des rapports réguliers sur les performances des publications et les interactions.

## 23.3. Responsabilités et collaboration

Les commentaires sur les réseaux sociaux sont généralement gérés par le Client, sauf si le Prestataire a été spécifiquement mandaté pour cette tâche et que cela est clairement stipulé dans l'offre. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à modérer les commentaires conformément aux délais et modalités définis dans l'offre. La répartition des responsabilités en matière de gestion des interactions sera clairement définie et acceptée par les deux parties.

## 23.4. Gestion des avis

Généralement, la gestion des avis est de la responsabilité du Client. Toutefois, si le Prestataire a été spécifiquement mandaté pour gérer les avis et que cela est stipulé dans l'offre, le Prestataire répondra aux avis positifs et, après consultation avec le Client, répondra également aux avis négatifs. La réponse aux avis négatifs sera effectuée selon les instructions fournies par le Client, soit verbalement, soit par email. Le Prestataire n'assumera cette responsabilité que dans le cadre défini par l'offre acceptée.

## 23.5. Conditions spécifiques du service

- **Gestion des publications** : Le Prestataire proposera un calendrier partagé pour les publications futures. Si le Client ne répond pas dans un délai raisonnable, le Prestataire est autorisé à publier le contenu proposé. Toute demande de modification des publications doit être communiquée dans les délais fixés au contrat ; à défaut, les publications seront effectuées comme prévu.
- **Gestion des avis** : Conformément au point 23-4, les avis seront gérés en fonction des responsabilités définies dans l'offre. Toute réponse aux avis sera effectuée en accord avec les instructions du Client.

## 23.6. Non-garantie de résultats spécifiques

Le Prestataire s'engage à utiliser les meilleures pratiques pour gérer les réseaux sociaux, mais ne peut garantir des résultats spécifiques tels que des niveaux d'engagement ou de croissance d'abonnés. Les performances peuvent varier en fonction de nombreux facteurs, y compris les algorithmes des plateformes et la concurrence.

## 23.7. Confidentialité et données

Le Prestataire s'engage à traiter toutes les informations du Client avec confidentialité. Les données collectées seront utilisées uniquement pour les besoins de la gestion des réseaux sociaux.

## 23.8. Coûts et facturation

Les frais pour les services de gestion des réseaux sociaux seront facturés conformément aux termes du contrat, incluant les frais de gestion mensuels et, le cas échéant, les frais de publicité payante. Les dépenses publicitaires seront facturées directement par les plateformes publicitaires et non incluses dans les frais de gestion.

## 23.9. Résiliation et arrêt des services

Le Client peut résilier les services de gestion des réseaux sociaux en respectant les conditions de résiliation prévues dans le contrat. En cas de résiliation, le Prestataire cessera la gestion des comptes et le Client restera responsable de tout coût ou dépense engagés jusqu'à la date de résiliation.

## 23.10. Responsabilités du Prestataire

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des erreurs ou omissions dans la gestion des réseaux sociaux, sauf en cas de négligence grave ou de faute avérée. En cas de défaillance imputable au Prestataire, sa responsabilité sera limitée aux frais de gestion des services pour la période concernée.

## 23.11. Acceptation des conditions

En acceptant le devis ou le bon de commande pour les services de gestion des réseaux sociaux, le Client confirme sa compréhension et son acceptation des conditions décrites ci-dessus. Les prestations seront fournies conformément à ces conditions, et toute demande ou modification au-delà de ce cadre pourra entraîner des ajustements ou des frais supplémentaires.

## Article 24. Maquette graphique

### 24.1. Base de la conception

La conception graphique du site web sera basée sur le layout fourni et approuvé lors de la signature du contrat. Ce layout constitue la base de la prestation contractuelle et détermine le périmètre du travail initialement convenu entre le Client et le Prestataire.

### 24.2. Modifications et ajustements

En cas de demandes de modifications ou d'innovations au design après la signature du contrat, le Prestataire effectuera des ajustements gratuits dans la limite de 30% du volume de travail initialement estimé sur une base horaire. Ces ajustements seront réalisés volontairement pour répondre aux nouvelles demandes du Client, tant que le volume de travail reste dans les limites convenues.

### 24.3. Prestations supplémentaires

Pour toute demande de modification dépassant les 30% du volume de travail initialement estimé, ou pour les ajustements nécessitant un délai supplémentaire au-delà de celui accordé volontairement, des frais supplémentaires seront facturés au taux horaire en vigueur. Le Prestataire informera le Client des coûts additionnels avant de commencer les travaux supplémentaires.

### 24.4. Acceptation du design

Le Client accepte que le fait que la page d'accueil ou toute autre partie du design ne corresponde pas entièrement à ses attentes ne constitue pas un motif valable pour la non-paiement des factures dues. Le Prestataire s'engage à fournir un produit de haute qualité et optimal selon les spécifications et les standards de conception convenus. La satisfaction totale du design est subordonnée à l'approbation préalable du layout et des éléments graphiques par le Client.

### 24.5. Validation et délais

Le Client s'engage à fournir des retours et des validations sur les maquettes graphiques dans des délais raisonnables afin d'éviter tout retard dans la livraison finale du projet. Tout retard dans la validation pourra impacter le calendrier du projet et entraîner des frais supplémentaires pour ajustements ou délais prolongés.

### 24.6. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux designs et maquettes graphiques réalisés par le

Prestataire restera la propriété du Prestataire jusqu'au paiement complet des prestations. Une fois les paiements effectués, les droits d'utilisation seront transférés au Client, selon les termes du contrat.

## **24.7. Engagement de qualité**

Le Prestataire s'efforce toujours de fournir au Client un produit de qualité conforme aux exigences et aux meilleures pratiques en matière de design graphique. Cependant, le Prestataire ne peut garantir une satisfaction totale au-delà des spécifications initiales définies dans le contrat.

## **Article 25. Changement des coordonnées et adresse**

### **25.1. Obligation d'information**

Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout changement de ses coordonnées et de son adresse, y compris les modifications d'email, d'adresse postale, ou de numéro de téléphone, dans un délai de 14 jours à compter du changement. Cette notification doit être effectuée par écrit, que ce soit par email ou par courrier.

### **25.2. Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire n'est pas tenu de vérifier ou de mettre à jour les coordonnées du Client de manière proactive. La responsabilité de la mise à jour des coordonnées et de l'adresse incombe exclusivement au Client.

### **25.3. Responsabilité en cas d'erreurs**

Le Client est responsable des dommages et des frais résultant de coordonnées ou d'adresses incorrectes, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de recouvrement et les coûts liés à l'impossibilité d'envoyer des factures. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences de ces erreurs, y compris toute interruption de service ou pénalités résultant de l'inexactitude des coordonnées fournies.

## **Article 26. Mandats d'impression et marchandises imprimées**

### **26.1. Variations de couleurs**

Le Prestataire décline toute responsabilité pour les variations de couleurs sur les produits imprimés, tels que brochures, dépliants, cartes de visite, etc. Les écarts notables par rapport aux épreuves de validation devront être négociés directement par le Client avec le partenaire d'impression sélectionné par le Prestataire.

### **26.2. Bon pour imprimer**

En signant le "Bon pour imprimer", le Client confirme que toutes les informations présentes sur les supports imprimés (textes, informations de contact, etc.) sont correctes et que les matériaux d'impression ont été vérifiés pour les fautes d'orthographe. Le Client accepte que le Prestataire n'assume aucune responsabilité pour les erreurs signalées après l'approbation du "Bon pour imprimer".

### **26.3. Retards de livraison**

Le Prestataire n'est pas responsable des retards de livraison éventuels causés par le fournisseur d'impression. Toute réclamation ou demande de compensation liée à des retards devra être adressée directement au fournisseur d'impression concerné.

### **26.4. Droits d'utilisation et propriété intellectuelle**

Le Client détient seul les droits d'utilisation des produits imprimés finaux. Cependant, les données brutes et les droits d'auteur associés à ces données restent la propriété du Prestataire. Le Client ne pourra utiliser ou reproduire les données brutes à d'autres fins sans l'autorisation expresse du Prestataire.

### **26.5. Données manquantes**

Les données manquantes fournies par le Client, telles que les éléments non fournis pour la création des produits imprimés, ne sont pas incluses dans la prestation du Prestataire. Toute fourniture ou correction de ces données après le début de la production sera facturée séparément.

## 26.6. Réclamations et corrections

Toute réclamation relative aux produits imprimés doit être faite dans un délai raisonnable après réception des marchandises. Les corrections nécessaires, en raison d'erreurs commises par le Prestataire ou par le partenaire d'impression, seront effectuées conformément aux conditions définies dans le contrat. Les réclamations pour des défauts visibles doivent être faites dans les 5 jours suivant la réception des produits.

## Article 27. Sous-traitance

### 27.1. Utilisation de sous-traitants

Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à des tiers pour l'exécution de tout ou partie des prestations définies dans le cadre du mandat, telles que l'impression, la photographie, la traduction, ou d'autres services spécifiques nécessaires à la réalisation des projets. Ces sous-traitants peuvent être des partenaires externes ou des agences spécialisées.

### 27.2. Sous-traitance pour d'autres agences et clients

Le Prestataire peut également travailler en tant que sous-traitant pour d'autres agences ou clients, en dehors du présent contrat. Cette activité ne crée aucune relation contractuelle directe entre le Client et ces autres agences ou clients. Le Prestataire demeure responsable de la qualité des services fournis, même lorsqu'ils sont réalisés par des tiers.

### 27.3. Mandat de sous-traitance

Pour certaines tâches spécifiques ou mandats, le Prestataire peut mandater des partenaires en sous-traitance. Le Client sera informé de la nécessité d'une sous-traitance, ainsi que des coûts associés. Les frais de ces sous-traitants peuvent faire l'objet d'une facturation séparée, distincte des frais de service du Prestataire.

### 27.4. Information sur les coûts

Le Prestataire s'engage à informer le Client des coûts pratiqués par les sous-traitants lorsqu'ils sont engagés pour des prestations spécifiques. Ces coûts seront communiqués de manière transparente et incluront les prix prévus pour les services des sous-traitants.

### 27.5. Responsabilité

Bien que le Prestataire puisse sous-traiter certaines tâches à des tiers, il reste entièrement responsable de la coordination, de la qualité et de la conformité des services fournis dans le cadre du contrat. Le Client pourra adresser toute réclamation ou demande concernant le travail effectué par les sous-traitants directement au Prestataire, qui se chargera de résoudre les problèmes éventuels avec les sous-traitants.

### 27.6. Accord du Client

L'accord du Client sur les prestations de sous-traitance est implicite à partir du moment où il accepte les termes du contrat. Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable de tout retard ou défaut de qualité imputable à des sous-traitants, dans la mesure où ces éléments ont été clairement communiqués au Client.

## Article 28. Archivage des données (à partir du 16.08.2024)

### 28.1. Conservation des fichiers

À partir du 01.01.2024, le Prestataire conserve les fichiers relatifs aux travaux commandés pour une durée indéterminée, sauf instruction contraire du Client. Sur demande explicite du Client, le Prestataire peut maintenir les archives pour une période prolongée, en fonction de la durée de vie du matériel d'archivage utilisé (support gravé ou autre).

### 28.2. Coûts et risques

L'archivage des données est effectué aux frais et aux risques du Client. Les coûts associés à l'archivage, y compris le stockage et la maintenance, seront à la charge du Client, sauf disposition contraire précisée dans le contrat. Les frais seront facturés en fonction des modalités définies par le Prestataire.

## 28.3. Responsabilité

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration des données archivées, ainsi que des documents de travail. Le Client est responsable de la vérification régulière de l'intégrité des archives et de la mise en œuvre de mesures appropriées pour protéger ses données. Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des dommages résultant de la perte ou de la détérioration des données.

## 28.4. Conditions de conservation

Le Prestataire s'engage à appliquer des mesures raisonnables pour assurer la sécurité et la pérennité des données archivées, en fonction des technologies disponibles. Cependant, le Prestataire ne garantit pas la conservation indéfinie des données sans détérioration. La conservation des données sera limitée par la durée de vie des supports de stockage et par les capacités techniques disponibles.

## 28.5. Instructions du Client

Le Client doit fournir des instructions précises concernant les conditions spécifiques d'archivage et de conservation des données. En l'absence d'instructions spécifiques, le Prestataire appliquera ses procédures standard d'archivage. Le Client sera informé de toute modification des conditions d'archivage et pourra ajuster ses instructions en conséquence.

## 28.6. Examen périodique

Le Client est encouragé à examiner périodiquement les archives et à confirmer leur intégrité. Le Prestataire peut, sur demande du Client et à ses frais, fournir des rapports sur l'état des archives et proposer des solutions pour leur mise à jour ou leur transfert.

## Article 29. Commandes de travaux hors périmètre du contrat

### 29.1. Frais supplémentaires

Toute demande de changement ou de travail supplémentaire effectuée par le Client en dehors du périmètre défini dans le contrat initial entraînera des frais supplémentaires. Ces frais seront calculés CHF 145.-/HT par heure, en fonction du temps réellement consacré aux travaux, ainsi que les coûts associés au matériel nécessaire. Sur demande, le Prestataire fournira au Client une fiche de travail détaillant les prestations effectuées et leur durée.

### 29.2. Travail déjà réalisé

Le Prestataire se réserve le droit de facturer le travail déjà réalisé devenu obsolète ou inutilisable à la suite de modifications ou d'ajouts effectués après la confirmation d'une commande ferme. Les frais administratifs associés à ces changements seront également facturés en supplément des coûts des travaux supplémentaires.

### 29.3. Commandes sans offre préalable

Les travaux demandés oralement ou par écrit, sans offre préalable, seront facturés au tarif CHF 145.-/HT heure, en fonction du temps de réalisation ou développement ainsi que des frais de matériel éventuels. Le Client pourra, sur demande, obtenir un détail des prestations fournies ainsi que leur durée à travers une fiche de travail.

### 29.4. Confirmation des modifications

Toute demande de modification ou d'ajout au périmètre initial du contrat devra être confirmée par écrit. Le Prestataire commencera les travaux supplémentaires uniquement après réception de cette confirmation écrite et se réserve le droit de suspendre les travaux jusqu'à ce que les coûts supplémentaires aient été approuvés par le Client.

### 29.5. Conditions de facturation

Les frais supplémentaires seront facturés comme suit :

- **Nouvelle facture** : Une facture distincte sera émise pour chaque nouvelle commande ou intervention qui dépasse le périmètre du contrat initial.

- **Facture initiale** : Les frais supplémentaires liés à des modifications ou des ajouts au travail en cours peuvent être intégrés à la facture initiale en cours.

Le paiement des frais supplémentaires devra être effectué dans les délais spécifiés sur la facture correspondante.

## **Article 30. Matériel fourni et responsabilités**

### **30.1. Matériel fourni par le Client**

Tout matériel que le Client fournit pour l'exécution des services doit être remis au Prestataire dans un état complet et fonctionnel. Le Client est responsable de la livraison et de la qualité du matériel. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des erreurs, défauts ou omissions dans le matériel fourni par le Client.

### **30.2. Entreposage du matériel**

Le matériel fourni par le Client sera entreposé par le Prestataire à ses propres risques et coûts. Le Prestataire ne sera pas responsable de toute perte, détérioration ou dommage au matériel durant l'entreposage. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que le matériel est correctement assuré contre les risques de perte ou de dommage.

### **30.3. Matériel incomplet ou défectueux**

Si le matériel fourni par le Client est incomplet, défectueux ou non conforme aux spécifications requises, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou des erreurs qui en découlent. Le Client devra prendre en charge les frais et les démarches nécessaires pour corriger ces problèmes, et le Prestataire pourra facturer toute assistance ou intervention supplémentaire requise pour traiter le matériel défectueux.

### **30.4. Vérification du matériel**

Le Client est tenu de vérifier le matériel avant sa livraison au Prestataire pour s'assurer qu'il est en bon état de fonctionnement et complet. Toute réclamation concernant le matériel doit être faite dans un délai raisonnable après sa livraison. Passé ce délai, le matériel sera considéré comme accepté en l'état, et le Prestataire ne sera plus tenu responsable des défauts apparents.

### **30.5. Responsabilité en cas de défaillance**

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences résultant de la défaillance du matériel fourni par le Client, y compris les retards dans l'exécution des prestations ou la qualité du travail effectué. Toute réparation ou remplacement de matériel défectueux sera à la charge du Client.

## **Article 31. Traductions et corrections d'auteur**

### **31.1. Traductions**

Les traductions nécessaires à la réalisation des prestations doivent être fournies par le Client. Le Prestataire ne sera pas responsable des caractéristiques linguistiques, grammaticales, ou syntaxiques des textes fournis par le Client. Si les traductions doivent être réalisées par le Prestataire, celles-ci seront devisées séparément et facturées en supplément.

### **31.2. Responsabilité pour les traductions**

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des erreurs ou omissions dans les traductions fournies par le Client, ni des impacts de ces erreurs sur la qualité du produit final. Le Client est responsable de s'assurer que les traductions sont correctes et appropriées avant de les fournir au Prestataire.

### **31.3. Mandat de recherche de traducteur**

En cas de besoin, le Client peut mandater le Prestataire pour trouver un traducteur qualifié. Les frais de recherche et les services de traduction seront alors devisés séparément et facturés en supplément. Le Prestataire s'engage à sélectionner un traducteur compétent, mais ne pourra être tenu responsable de la qualité des traductions effectuées par des tiers.

## 31.4. Corrections d'auteur

Les corrections d'auteur, telles que les modifications ultérieures du texte, des illustrations, de la mise en page, ou d'autres éléments après la validation de la dernière maquette, seront facturées en supplément. Le tarif pour ces corrections est de CHF 145.-/HT par heure, basé sur le temps effectif de réalisation. Le Prestataire fournira une estimation des coûts pour les corrections demandées avant de procéder aux modifications.

## Article 32. Rédaction de contenu

### 32.1. Rédaction et adaptation

Le Prestataire propose des services de rédaction de contenu en français, ainsi que l'adaptation de ce contenu selon les besoins du Client. Le contenu rédigé sera soumis à validation par le Client avant publication. Le Client est responsable de fournir un briefing détaillé afin de garantir que le contenu réponde à ses attentes et exigences spécifiques.

### 32.2. Responsabilité du client

Bien que le Prestataire puisse rédiger et adapter le contenu, il n'est pas spécialisé dans le secteur spécifique du Client, mais agit en tant que généraliste. Il est de la responsabilité du Client de vérifier et de corriger le contenu fourni avant sa publication. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des erreurs ou omissions dans le contenu qui pourraient découler d'un manque d'expertise sectorielle.

### 32.3. Briefing du client

Pour assurer la qualité et la pertinence du contenu, le Client doit fournir un briefing complet et précis, incluant les objectifs, le public cible, les messages clés, et toute autre information pertinente. Un briefing insuffisant ou imprécis peut entraîner des retards ou des ajustements supplémentaires, qui seront facturés en supplément selon le tarif horaire en vigueur.

### 32.4. Validation et retours

Le Client disposera d'un délai raisonnable pour examiner et faire des retours sur le contenu rédigé. Le Prestataire apportera les modifications nécessaires selon les retours du Client. Toute révision demandée après la validation finale pourra entraîner des frais supplémentaires, facturés au tarif horaire de CHF 145.-/HT par heure.

## Article 33. Droit applicable - langue du contrat

### 33.1. Droit applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions générales de vente (CGV) sont soumises au Code des obligations suisse, à l'exclusion de toute autre législation.

### 33.2. Langue du contrat

Le document est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte en français fera foi en cas de litige.

## Article 34. Dispositions légales et différends

### 34.1. Tentative de résolution amiable

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution des présentes conditions générales de vente (CGV), les parties conviennent de se réunir dans les 30 jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

### 34.2. Compétence juridique

Si, au terme d'un délai de 30 jours, les parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige sera soumis au Tribunal de Neuchâtel, qui sera compétent pour trancher le différend.

### 34.3. Référence Juridique

Tous les rapports juridiques non réglés dans les présentes CGV sont régis par le Code suisse des

obligations. Les parties conviennent de désigner la domiciliation du Prestataire comme for juridique exclusif.

Mise à jour le 16.08.2024