Conditions Générales applicables aux services de Natacha Herth, design & web development

1) Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat de maintenance, d'hébergement ou de prestations par Natacha Herth (ci-après: le prestataire) ou par l'un de ses sous-traitants que ce soit en Suisse ou à l'étranger, ainsi par analogie aux éventuels contrats de service, à moins que d'autres conditions spécifiques n'aient été expressément convenues.

2) Offre et conclusion du contrat

Les contrats passés par le prestataire pour des prestations sont des contrats de mandat selon les articles 394 et suivants du Code suisse des Obligations.

En principe, tout contrat fait l'objet d'une offre préalable, mais en l'absence de cette offre les tarifs usuels du prestataire s'appliquent. Les offres sont valables un mois depuis leur établissement, ou pour la durée du contrat (maximum un an). Un client donnant suite à une offre est réputé en avoir accepté le contenu, ainsi que les présentes conditions générales et les tarifs en vigueur.

Lors de la réalisation d'un projet, il se peut que le temps préalablement estimé ne soit pas suffisant. Dans ce cas le prestataire prendra contact au plus vite avec le client afin de trouver une solution et/ou un compromis.

Si le client a des demandes supplémentaires ou non convenues lors du contrat, le prestataire informera le client du temps et du coût supplémentaire avant de les effectuer.

3) Prix et frais

Tous les prix s'entendent hors taxes. Les frais effectifs sont facturés au client sous réserve d'autres règlement de frais convenus dans le contrat.
Le tarif horaire de base est de 110 CHF hors taxes.

4) Conditions de paiement

Délai de paiement : Les factures sont payables à 30 jours dès réception. Passé ce délai, un intérêt moratoire de 5% peut être demandé. Les frais de rappel et de sommation sont de 50.- par courrier de rappel. Les conditions de paiement pour les prestations sont les suivantes :

- Prestations de développement dans le cadre d'un mandat ayant fait l'objet d'une offre : 30% à la conclusion du contrat, 70% lors de la livraison de la prestation.

- Contrat de maintenance et/ou contrat d'hébergement : dès réception de la facture selon le délai de paiement ci-dessus.

- A la demande du client des arrangements de paiement peuvent être effectué afin de répartir les factures en plusieurs mensualités.

Si le client ne paie pas dans les délais, le prestataire ou ses partenaires sont en droit de suspendre les prestations ou de résilier le mandat avec effet immédiat. Le montant convenu pour le mandat reste dans tous les cas dû par le client.
Le prestataire exclut toute compensation de ses créances par des contre-créances du client.

5) Communication

La forme privilégiée est la communication par écrit (email). Pour être réputé reçu, un email doit avoir fait l'objet d'une réponse de la part de son destinataire. Les réponses automatiques et les accusés de réception électroniques ne sauraient en aucun cas valider réception d'un email. Dans des cas litigieux, les parties préfèreront l'envoi d'une lettre recommandée.

6) Rupture de contrat

Les contrats acceptés qui se terminent prématurément sans faute du prestataire sont dus en totalité. Des arrangements peuvent être trouvés à bien plaire.

Dans des cas exceptionnels sans faute de sa part (maladie, accident, etc), le prestataire se réserve le droit de différer l'exécution d'un mandat jusqu'à ce que sa réalisation soit possible.

Si pour une autre raison le prestataire décide de se départir d'un contrat, le client pourra prétendre au remboursement des honoraires payés jusqu'ici sous déduction des prestations déjà effectuées (au pro rata temporis ou selon offre).

7) Garantie et responsabilité

Le prestataire s'engage à remplir avec diligence et au mieux de ses possibilités les mandats confiés par des clients. Le prestataire ne peut pas être tenu responsable des évènements indépendants de sa volonté et qu'il ne peut pas empêcher. Le prestataire peut se départir du mandat sans dédommagement en cas de faute du client, et le cas échéant exiger des dédommagements pour d'éventuels dommages ou manque à gagner. Le prestataire ne garantit pas le succès commercial du client. Le prestataire ne peut être tenu pour responsable des préjudices ou dommages causés par ses éventuels partenaires.

Le prestataire ne peut être tenu pour responsable de dommages éventuels subis par le client en particulier lorsque le succès attendu n'est pas atteint, en cas de retard dans l'exécution d'un mandat ou de dommages indirects, sauf prescription contraire impérative de la loi.

Dans tous les cas, le client reconnaît limiter ses éventuelles prétentions de dédommagement s'il devait y en avoir à la moitié des honoraires du contrat concerné au maximum.

8) Délais d'interventions

Les délais d'exécution sont ceux en principe mentionnés dans l'offre ou sont déterminés après la signature du contrat. Les clients possédant un contrat de maintenance et/ou d'hébergement sont prioritaires pour le traitement des demandes.

En cas de dysfonctionnement d'un site le prestataire s'engage à effectuer les demandes le plus rapidement possible. Le temps de diagnostic et de réparation peut varier suivant la complexité du problème, de ce fait le prestataire s'engage à les effectuer dans un délai pouvant aller de 12 à 72 heures pendant les jours ouvrables. Des exceptions peuvent être faite pour le weekend et les jours fériés en cas d'urgence (site inaccessible).

Les interventions du prestataire à la suite d'un problème provenant d'une source externe, à une mauvaise utilisation du site ou la modification du code source par un tiers seront facturées aux tarifs usuels.

Le prestataire se réserve le droit de différer l'exécution d'un mandat ou le délai d'intervention en cas de non-disponibilité (non-accès à internet, maladie, accident, etc.) jusqu'à ce que sa réalisation soit possible.

9) Propriété intellectuelle (ci-après PI)

Les prestations peuvent donner lieu à l'usage d'une PI du prestataire ou de tiers. Le client a la possibilité d'utiliser la PI du prestataire dans le cadre strict du mandat qui a été confié, et ce aussi longtemps que le mandat déploie ses effets. Il n'est pas autorisé d'utiliser la PI en dehors du domaine touché par le mandat ou dans une autre unité organisationnelle de l'entreprise. Pour la PI de tiers, les règles des tiers s'appliquent.

10) Protection des données

Pour la bonne exécution de ses prestations, le prestataire et ses éventuels partenaires enregistrent des données sur la clientèle. Le client accepte que les données le concernant puissent être transmises à des sociétés ayant des liens de partenariat avec le prestataire. Elles seront utilisées pour exécuter les prestations convenues et à des fins d'amélioration des services. Tout client a le droit de demander à savoir quelles données sont enregistrées sur sa personne.

Toute personne peut demander la rectification des données ainsi que leur suppression du registre des données. Les données sur la clientèle comprennent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse email. Ces données concernent des personnes physiques comme des personnes morales.

Le client accepte que le prestataire et leurs partenaires lui communiquent des informations générales et des informations sur leurs activités par courrier, par téléphone ou par tout autre moyen, pendant toute la durée du mandat ainsi qu'après qu'il ait pris fin. Le prestataire agit dans le respect de la Loi sur la protection des données (LPD), de la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD), ainsi que des lois étrangères de même teneur.

11) Transfert du mandat

Le client accepte que le prestataire transfère le mandat à une société partenaire s'il se trouve par-là que le client soit mieux servi (appel à des compétences spécialisées). Les tarifs devront être similaires à ceux du prestataire, ou alors devront faire l'objet d'une offre particulière s'ils s'en écartent.

12) Prestations à l'étranger

Dans le cas d'une prestation à l'étranger, le client est tenu de fournir au plus tard au moment de l'acceptation de l'offre (dans tous les cas avant le début de la prestation) toutes les règles et normes législatives, règlementaires ou autres à respecter pour la fourniture de la prestation. Les dépenses occasionnées dans ce cadre seront mises à la charge du client, y compris si celles-ci surviennent du fait d'un manquement à ces règles.

13) Droit applicable

Sauf autre disposition prévue dans les présentes conditions générales ou dans le contrat de mandat spécifique accepté préalablement par écrit par le prestataire, le Code suisse des Obligations s'applique, en particulier les dispositions sur le mandat. Si une ou plusieurs dispositions contenues dans les présentes conditions générales devait être inapplicable, la validité des autres conditions reste entière.

14) Juridiction compétente

Le droit suisse est le seul applicable entre les parties à l'exclusion de tout autre. Le for juridique est à Lausanne.