

Conditions Générales

25 août 2017

Application des conditions générales

Les conditions générales de l'agence Oxima font partie intégrante des offres et confirmations de commandes sous réserve d'autres dispositions écrites. Elles s'appliquent également en cas de commande écrite ou orale établie avec ou sans devis.

Les conditions générales sont consultables en tout temps sur le site internet de l'agence à l'adresse -> http://www.oxima.ch/oxima_conditionsgenerales.pdf

Offres

À défaut d'indications contraires, les calculs de prix des offres se fondent sur des documents et des données complets, ainsi que sur des indications absolument claires et ne pouvant induire de malentendus concernant le contenu, la structure et l'ampleur des prestations à fournir. Ces indications lient les parties impliquées.

Les offres proposées sur la base d'informations imprécises, ou en l'absence des documents utiles pour la définition d'un prix, ne peuvent être qu'indicatives et n'engagent pas Oxima ni ses partenaires et fournisseurs. Sur demande du client, la rédaction d'un cahier des charges peut-être effectué par Oxima au prix indiqué dans l'offre.

Les offres sans délai de validité perdent toute obligation de respecter les prix après 60 jours.

Prestations de services

Oxima s'engage à fournir au client les prestations de service convenues entre les parties. Ces prestations de service concernent essentiellement le web design, les sites internet, la stratégie de communication digitale, le graphisme, l'illustration et les conseils en communication.

Ces prestations de services sont précisément décrites dans l'offre, le cahier des charges ou le contrat, dont elles font partie intégrante.

Toutes les annexes au présent contrat, de même que tout accord ou convention postérieure, doivent impérativement être faites par écrit et comporter l'accord valable des parties.

Certaines commandes peuvent être effectuées par oral. Sur demande, elles sont confirmées par Oxima. Les prestations commandés sans offre préalable sont facturés au tarif horaire, selon le temps de réalisation effectué et sur la base des coûts usuels de travaux similaires.

Modifications et frais supplémentaires

Les demandes supplémentaires (non comprise dans l'offre initiale, modification technique et développement web, intégration de contenu, mise en page, retouche photos etc.) intervenant après la confirmation (orale ou écrite) seront estimés et facturés en sus au tarif horaire convenu dans l'offre initiale. Chaque offre comprend une base de temps admis pour les allers-retours de corrections et suivi de projet.

En cas d'interruption de travail demandée par le client ou lorsqu'aucune suite n'est donnée par celui-ci, Oxima se réserve le droit de facturer le travail déjà réalisé devenu inutilisable, ainsi que les frais administratifs en découlant.

Prix et Conditions financières

Les prix proposés sont en francs suisses et s'entendent nets, TVA en plus.

Les prix s'entendent sous réserve d'un renchérissement éventuel des matières premières ou d'une augmentation des salaires des fournisseurs résultant de l'application du contrat collectif de travail qui pourraient intervenir avant l'achèvement de la commande.

Une majoration de 15% sur le tarif horaire peut être exigée pour les commandes dite «express» (hors du cadre d'un délai jugé raisonnable). Oxima informe le client par écrit ou par oral de tout tarif horaire avant le début du travail

Sauf arrangement contraire, le paiement s'effectuera de la manière suivante :

- 50% d'acompte après validation de l'offre pour le début de projet. Pour un travail dont le montant est inférieur à CHF 1000.- le paiement peut-être totalement payé à la fin du projet.
- Des acomptes échelonnés en cours de travaux peuvent être demandés.
- Les factures, sauf arrangement contraire, sont à régler dans un délai de 30 jours.

À compter de l'échéance, des intérêts de retard de 5% par rappel peuvent être facturés.

Commandes de prestations à des fournisseurs externes

Toutes les commandes d'Oxima à des fournisseurs externes se font, en tant que mandat pour compte du client. La responsabilité du paiement des prestations commandées sous mandat par Oxima pour le compte du client revient intégralement au client. Oxima ne pourra être tenue responsable d'un défaut de paiement du client et aucun montant dû aux fournisseurs externes par le client ne pourra être réclamé à Oxima.

Le rôle d'intermédiaire d'Oxima consiste essentiellement à conseiller et à proposer au client des entreprises qualifiées et spécialisées (hébergement, informaticiens, photographes, imprimeurs, médias, etc.) pour la réalisation de l'intégralité du projet.

En cas de litige dans la réalisation des travaux ou des délais non respectés, le client devra se retourner contre l'entreprise responsable desdits travaux.

Délai et retard de livraison

Les délais de livraison qu'ils soient écrit ou oraux ne sont donnés qu'à titre indicatif. Dans le cas d'un retard occasionné par des modifications de la part du client ou des problèmes liés à des produits tiers (logiciels, informatiques...) le délai ou la date de livraison se verront repoussés en conséquence Oxima ne peut être tenu responsable du non-respect des délais dans les cas majeur tels que pannes informatiques et autres éléments qui ne sont pas directement de son fait.

Si durant le processus de création et de validation du projet, le client ne donne aucune nouvelle durant un délai de 14 jours sans avoir prévenu par email au préalable, le projet sera considéré comme terminé et une facture sera émise sur la base du temps de travail effectué.

Oxima fait tout son possible pour proposer des délais les plus courts possible, néanmoins il faut que les documents nécessaires (textes et images, codes d'accès divers, autres informations demandées etc.) lui parviennent dans les temps fixés.

Les retards imputables au client ne sont en aucun cas de la responsabilité d'Oxima. Les frais que ces retards généreraient seront entièrement portés à la charge du client. Le client ne peut pas évoquer un dépassement de délai pour mettre fin à sa collaboration avec Oxima, ni exiger d'éventuelles dédommagements.

Droits d'auteur sur le matériel de création et les fichiers informatiques

Les droits d'auteur pour les prestations de services/création sont déterminés conformément aux prescriptions légales. Les images, illustrations et films achetés sur des banques d'images ou à des photographes ont des droits d'utilisations limités. Sauf accord écrit du contraire, le client ne peut pas utiliser ces données pour un autre usage que celui initialement prévu avec Oxima lors de l'achat de ces éléments.

Pour des raisons de secrets de création, du savoir-faire et de copyright les fichiers de travail ne sont pas fournis au client (par exemple les fichiers Indesign, Illustrator, Photoshop, ainsi que le code source des sites réalisés).

Sauf arrangement écrit du contraire, tous les fichiers informatiques restent la propriété d'Oxima et des propriétaires des droits d'auteur.

Contenus, légalité et droits

Les contenus appartiennent au client, il doit se conformer à la législation en vigueur dans le cadre de son activité et dans les pays où il diffuse sa communication.

Oxima ne peut en aucun cas être responsable du contenu diffusé par le client. Oxima ne peut pas non plus lui garantir que son contenu est légal. C'est le client qui doit faire les démarches afin d'être certain que son contenu et que ses moyens de diffusion sont en conformité avec la loi et les pratiques de sa branche. Oxima décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage.

Oxima ne peut pas être tenu responsable des dommages matériels ou immatériels qui pourraient être causés par les informations diffusées ou par leur utilisation ou non-utilisation, par le mauvais usage de la communication ou par des problèmes techniques.

Conservation et archivage des données et documents

Sauf accord explicite, Oxima n'est pas tenue de conserver, d'archiver ou de restituer aux clients les réalisations, les données et leurs supports (fichiers, images, photos, vecteurs achetés pour le client, fichiers informatiques, fichiers d'impression, etc.). Concernant les sites Internets, le client devient propriétaire à partir du moment où l'intégralité de la facture est réglé.

Oxima décline toute responsabilité en cas de perte ou détérioration des documents/données de travail, fichiers informatiques confiés au client, divers accès et mots de passes. Le client est tenu de conserver les documents/données originales qui lui ont été fournies.

Garantie et responsabilité

Oxima garantie d'atteindre les objectifs définis dans le cahier des charges et mettra en oeuvre les techniques adaptées aux demandes exprimées par le client.

Oxima ne peut être tenu responsable des erreurs dues à des informations incorrectes, incomplètes ou non remises à temps par le client. La responsabilité d'Oxima s'arrête aux aspects graphiques et techniques d'une réalisation. Oxima ne sera en aucun cas tenue pour responsable des contenus intégrés par le client. Le client s'engage à contrôler le produit livré. Après 14 jours, le produit est considéré comme accepté par le client et empêche celui-ci de mettre en cause la responsabilité d'Oxima et, notamment, dans le cas où il aurait omis de lui signaler une erreur ou omission apparaissant sur le site.

Pour la création d'un site internet, Oxima utilise les technologies actuelles en date.

Les technologies informatiques sont en constante évolution, un site internet demande donc un entretien continu pour assurer son bon fonctionnement. Pour les sites entièrement réalisés par Oxima, la société propose au client de s'occuper de la maintenance couvrant les différentes mises à jour techniques du CMS de son site, sous forme de forfait annuel ou d'honoraires à la demande. Le client peut choisir de ne pas opter pour ce service. Il accepte par cette décision toute responsabilité pouvant engendrer des soucis techniques ou visuels de son site internet. Dans le cas où le client décide de faire appel à un autre prestataire pour des modifications, Oxima ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'éventuels soucis ou problématiques découlant de ces interventions.

Oxima ne peut pas être tenu responsable des pannes de l'hébergeur ou des réseaux permettant l'accès au site internet et au emails du client. Oxima ne peut en aucun cas être responsable des dommages occasionnés par d'éventuels virus (attaque ou hacking) ou de la perte de données d'un site internet.

Oxima pourra accompagner le client dans les démarches nécessaire pour qu'une situation normale puisse être rétablie (contacts téléphoniques auprès des sociétés concernées, l'hébergement web, le nom de domaine et les emails ou/et faire appel à d'éventuels spécialistes informatiques).

Réclamations

Les produits et services livrés doivent être vérifiés à la réception par le client. Les éventuelles réclamations concernant la qualité et la quantité doivent être faites, par écrit, dans les 14 jours après réception, faute de quoi les services ou les produits livrés seront donc considérés comme conformes.

Si la prestation comporte des erreurs, le client devra adresser sa réclamation par écrit durant cette même période. Les réclamations se limiteront à des corrections et améliorations à apporter aux documents. En aucun cas il ne pourra s'agir d'une refonte majeure.

Les modifications demandées par le client après la livraison de la maquette seront facturées en plus du devis, au tarif en vigueur à la signature du devis. Les demandes de dédommagement de la part du client sont exclues. Passé le délai de 14 jours à compter de la date de livraison, toutes les corrections, adaptations ou mises à jour seront facturées en plus du devis.

Droit applicable et for juridique

En cas de difficultés dans l'exécution ou l'interprétation du présent contrat, les parties sont priées de soumettre leur litige aux autorités judiciaires du district de la Sarine à Fribourg. Est applicable exclusivement le droit suisse. La déclaration de nullité de l'une des clauses des présentes conditions générales n'affecterait en rien la validité des autres clauses (CO Art. 20 Alinéa 2).

Reconnaissance des conditions générales

La commande, l'acceptation d'une offre et/ou du cahier des charges ainsi que le paiement de la facture impliquent la reconnaissance par le client des présentes conditions générales.