

CONDITIONS GENERALES

janvier 2018

1. Introduction Les présentes conditions générales de vente règlent les droits et les devoirs réciproques entre hemmer.ch SA et ses clients.

2. Contrats : début, durée, fin Les engagements contractuels débutent au moment de la signature des contrats. Sauf indication contraire, la durée d'un contrat est de 12 mois, à partir de la date de signature. Les contrats sont renouvelables tacitement, d'année en année. Le délai de résiliation d'un contrat est de 3 mois avant son échéance. Une dénonciation de contrat par le client avant son échéance ne donne droit à aucun remboursement. Une rupture de contrat est toutefois possible en cas d'interruption prolongée des services (voir chiffre 6).

3. Tarifs Tous les prix indiqués sont entendus en francs suisses (CHF), TVA exclue. Sauf accord particulier ou indication sur le site web hemmer.ch SA, les prestations en régie sont facturées au tarif de CHF 165.-/heure. Au moment de la facturation, hemmer.ch SA se réserve la possibilité d'adapter le prix des travaux à raison de plus ou moins 10% par rapport aux offres et contrats signés, en fonction des heures de travail effectives. Nos offres et forfaits d'installation ne sont applicables qu'en lien avec les serveurs occupés par hemmer.ch SA. En cas de travail sur des serveurs tiers, le travail d'installation, configuration ou autre est facturé à l'heure.

4. Facturation, paiements Les factures sont entendues sans escompte et payables dans les 20 jours. Les réclamations par rapport aux factures doivent être faites dans un délai de 10 jours après réception, après quoi le montant est considéré comme dû. Pour les montants dès CHF 1'500.-, une avance de 30% est facturée au moment de la signature du contrat et payable dans les 10 jours. Les abonnements sont facturés pour une année ; les prestations liées à un abonnement sont facturables à 100% dès la signature du contrat ou l'inscription et sont payables d'avance. Les mandats signés auquel le client a renoncé ultérieurement doivent également être payés ; hemmer.ch SA se réserve toute dérogation. Les clients qui seraient amenés à dépasser leurs quotas d'hébergement valident, de par leur dépassement, le passage à une version d'hébergement supérieure. Le paiement de l'hébergement fait valeur de contrat annuel, avec acceptation des présentes conditions générales. Les hébergements proposés par hemmer sont « standards ». En cas de présence de modules ou librairies spécifiques sur son site web, le client est tenu d'en

informer hemmer.ch, pour s'assurer de la compatibilité. En cas de non-compatibilité des serveurs proposés par hemmer.ch, la commande de l'hébergement est considérée comme nulle.

5. Prestations de tiers et sous-traitants Pour les prestations de tiers tels que Google, facebook, graphistes, centres d'hébergements spécialisés, spécialistes en publicité programmatique, spécialistes en expérience utilisateur, etc., les propres conditions générales de chaque entreprise s'applique, que la prestation soit facturée à part, ou qu'elle soit facturée en direct par hemmer. hemmer se réserve le droit de souscrire à des prestations d'entreprises tierces dans le cadre de la réalisation des prestations contractuelles.

6. Disponibilité des services hemmer.ch SA s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer une disponibilité et une qualité irréprochables de ses services. Toutefois, des interruptions de prestations liées à des problèmes techniques éventuels ne donnent droit à aucun dédommagement du client. En cas de panne prolongée (dépassant 5 jours ouvrables après le signalement de la panne) de l'accès aux services web ou mail, le client peut résilier son contrat avec effet immédiat et prétendre à un remboursement des prestations payées d'avance.

7. Sécurité des données et des machines Les hébergements de hemmer sont majoritairement situés dans un datacenter de Zürich. Une entreprise spécialisée réalise les sauvegardes, back-ups et mises à jour serveur. hemmer coordonne le bon fonctionnement des prestations. hemmer.ch SA dégage sa responsabilité pour tous les dommages tels que : - perte de données - corruption ou pertes d'informations - piratage informatique - pertes de temps causés par des virus, des « spams » ou toute autre raison. Pour améliorer la sécurité des serveurs occupés par les hébergements de hemmer.ch SA, cette dernière peut exiger ou effectuer elle-même au tarif de CHF 165/heure la mise à jour d'un CMS ou d'un module présentant des failles de sécurité ou déclaré obsolète. En cas de retard ou d'absence de mises à jour (propre code, CMS, modules, extensions, etc.), le client assume l'entière responsabilité des dégâts occasionnés sur le serveur.

8. Applications informatiques livrées par hemmer.ch SA Sauf mention explicite dans le contrat, toutes les applications informatique (logiciels) vendues par hemmer.ch SA sont mises à disposition des clients sous licence, et restent propriété exclusive de hemmer.ch SA. Par défaut, chaque licence est valable pour un seul site web. hemmer.ch SA n'assume aucune responsabilité concernant la qualité des logiciels mentionnés comme « Open Source » (notamment licences gratuites de

type GNU, GPL, etc.) ou mis sous licence par d'autres fournisseurs. Les éventuels frais de licence logiciels externes sont facturés séparément au client. hemmer.ch SA est en droit de publier le développement des extensions commandées par ses clients sur des dépôts officiels de TYPO3 (TER) ou toute autre plateforme dédiée à l'Open Source.

9. Services de maintenance et dépannage Sauf conditions particulières stipulées par contrat, le temps de réaction maximum est de 8 heures durant les jours ouvrables, entre 8h00 et 17h00. En dehors de ces périodes, ces temps de réaction ne sont pas garantis. Les heures de travail durant les jours ouvrables, entre 17h00 et 21h00, sont comptabilisées à 150%. Les heures de travail durant les jours ouvrables, de 21h00 à 08h00 le lendemain, sont comptabilisées à 200%. Le week-end, c.à.d. du vendredi soir à 21h00 au lundi matin à 08h00, ainsi que durant les jours fériés, les heures de travail sont comptabilisées à 200%.

10. Collaboration du client Dans chaque projet réalisé en collaboration avec hemmer, le client s'engage à collaborer activement avec hemmer.ch SA, à suivre les instructions du chef de projet, à transmettre tout le matériel nécessaire à la réalisation du projet (par exemple logo, photos pour le graphisme, contenu du site, etc.). En cas de non réponse prolongée du client (plus de 2 mois), hemmer.ch SA est en droit de facturer l'ensemble des prestations commandées. Les travaux de consulting, conduite de projet, développements informatiques, graphisme et autres services sont toujours réalisés au « best effort » de manière à répondre le plus précisément possible aux souhaits et besoins du client. Il arrive que les résultats des prestations hemmer.ch SA soient soumis à certaines contraintes, notamment techniques, dans quel cas il est recommandé que le seuil de précision soit déterminé en commun accord ; en cas de conflit, hemmer.ch SA se réserve le droit d'imposer le seuil de précision.

11. Confidentialité hemmer.ch SA effectue ses mandats dans la plus stricte confidentialité. Elle se réserve toutefois le droit de montrer la prestation réalisée, en référence.

12. Déplacements et frais divers Les kilomètres sont facturés 0.80 / km. D'autres frais inhérents au travail réalisé peuvent être facturés sur la base de justificatifs. Les repas sont facturés à CHF 25.00.

13. Mise à jour des conditions générales hemmer.ch SA se réserve le droit de mettre à jour en tout temps les présentes conditions générales. Sans manifestation du client dans un délai de 3 mois, les présentes conditions sont considérées

comme validées. La date d'entrée en vigueur des présentes conditions générales est le 1er janvier 2018.

14. Limitation de garantie Les services proposés par hemmer font l'objet d'une limitation de garantie. Ni hemmer, ni ses fournisseurs ou distributeurs ne font aucune promesse spécifique concernant les services. Ainsi, nous ne nous engageons pas concernant le contenu des services, les fonctionnalités spécifiques disponibles, leur fiabilité, leur disponibilité ou leur capacité à répondre à vos besoins. Les services sont fournis « en l'état ».

Dans les limites permises par la loi, l'entreprise hemmer.ch SA décline toute responsabilité concernant les éventuelles pertes de bénéfice, de revenus ou de données, ou les dommages et intérêts indirects spéciaux, consécutifs, exemplaires ou punitifs.

La responsabilité totale de hemmer, de ses fournisseurs et distributeurs, pour toute réclamation dans le cadre des présentes conditions d'utilisation, y compris pour toute garantie implicite, est limitée au montant que vous avez payé pour bénéficier des services.

En aucun cas hemmer, ses fournisseurs et distributeurs ne seront tenus responsables pour toute perte ou dommage.

15. Dispositions finales En cas de litige, le for juridique est Fribourg. Des dérogations à ces présentes conditions générales doivent être expressément stipulées dans le cadre du contrat.