

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 conclu avec **Natacha Herth** (*ci-après : le prestataire*), ou avec l'un de ses sous-traitants, que ce soit en Suisse ou à l'étranger. Elles s'appliquent également par analogie aux éventuels contrats de service, sauf si des conditions spécifiques ont été expressément convenues par écrit.

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 d'une telle offre, les tarifs usuels du prestataire s'appliquent. Les offres sont **valables pendant un mois** à compter de leur établissement, ou pour la durée du contrat (maximum un an).

Un client donnant suite à une offre est réputé avoir accepté son 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 avec le client dès que possible afin de trouver une solution et/ou un compromis.

Si le client a des demandes supplémentaires ou non convenues dans le cadre du contrat initial, le prestataire informera le client du temps et des coûts supplémentaires avant d'y procéder.

3. Prix et frais

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

4. Conditions de paiement

Les factures **sont payables à 30 jours** à compter de leur réception. En cas de retard, un intérêt moratoire de 5% peut être appliqué. Les frais de rappel et de sommation sont de 50 CHF par courrier de rappel.

Modalités de paiement pour les prestations :

- **Prestations de développement dans le cadre d'un mandat ayant fait l'objet d'une offre** : 25% à la conclusion du contrat, 75% à la livraison de la prestation.
- **Contrat de maintenance et/ou d'hébergement** : paiement dès réception de la facture, conformément au délai de paiement ci-dessus.
- **À la demande du client**, des arrangements de paiement peuvent être envisagés, permettant 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 contrat avec effet immédiat. Le montant convenu pour le mandat reste dû par le client, même en cas de résiliation.

Le prestataire exclut toute compensation de ses créances par des contre-créances du client.

5. Communication

La forme privilégiée de communication est par écrit (*courriel*). Un courriel est réputé reçu dès lors qu'il a fait l'objet d'une réponse de la part de son destinataire. Les réponses automatiques ou les accusés de réception électroniques ne sont pas considérés comme valides pour la réception d'un courriel. En cas de litige, les parties conviendront de privilégier l'envoi d'une lettre recommandée.

6. Rupture de contrat

Les contrats résiliés prématurément sans faute du prestataire restent dus dans leur totalité, sauf arrangement express avec le client.

En cas de situation *exceptionnelle* (*événements imprévisibles, maladie, accident, etc.*) empêchant l'exécution du mandat, le prestataire se réserve le droit de différer l'exécution jusqu'à ce que la situation le permette.

Le prestataire se réserve également le droit de refuser un mandat ou de mettre fin à un contrat à tout moment, sans conséquence juridique ou financière, dans les situations suivantes :

- **Conflit d'intérêt** : Si le prestataire estime qu'un conflit d'intérêt pourrait compromettre son indépendance, son intégrité professionnelle ou l'exécution de la prestation.
- **Divergence d'opinion ou d'éthique** : Si les objectifs ou les activités du client sont en contradiction avec les principes éthiques, moraux ou légaux du prestataire, y compris, mais sans s'y limiter, la promotion de discours haineux, discriminatoires, incitant à la violence ou en violation des lois locales, nationales ou internationales.

Dans ces cas, aucun remboursement ne sera dû par le prestataire, même pour les prestations déjà payées. Le client ne pourra prétendre à aucune compensation ou indemnité au-delà des prestations effectuées jusqu'à la résiliation du contrat.

En dehors de ces motifs éthiques ou de conflit d'intérêts, le client pourra prétendre au remboursement des honoraires payés jusqu'alors, sous déduction des prestations déjà effectuées, calculées au pro rata temporis ou selon l'offre.

Le prestataire peut également se départir du mandat sans dédommagement en cas de faute du client, et, le cas échéant, exiger des indemnités pour tout dommage ou perte de revenus subis.

7. Garantie et responsabilité

Le prestataire s'engage à exécuter avec diligence et au mieux de ses capacités les mandats qui lui sont confiés. Toutefois, il ne peut être tenu responsable des événements échappant à son contrôle, qu'il ne peut prévenir ou éviter.

Le prestataire ne garantit pas le succès commercial du client. Il ne peut être tenu responsable des préjudices ou dommages causés par ses partenaires éventuels.

Le prestataire décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes ou dysfonctionnements survenus suite à des modifications du code source du site internet effectuées par des tiers. Le client reconnaît que de telles modifications peuvent affecter la performance, la stabilité et la sécurité du site internet, et qu'il lui incombe de

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

s'assurer que seules des personnes qualifiées et autorisées interviennent sur le code.

8. Délais d'intervention

Les délais d'exécution sont ceux mentionnés dans l'offre ou déterminés après la signature du contrat. Les clients ayant souscrit un contrat de maintenance ou d'hébergement bénéficient d'une priorité pour le traitement de leurs demandes.

En cas de dysfonctionnement d'un site, le prestataire s'engage à intervenir dans les **12 à 72 heures suivant la demande**, pendant les jours ouvrables. Les délais peuvent être prolongés pour les interventions urgentes en dehors des heures ouvrables (weekends, jours fériés) si le site est inaccessible.

Les interventions du prestataire liées à des problèmes externes (*mauvaise utilisation, modifications du code par des tiers, etc.*) 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 (*accès à internet, maladie, accident, etc.*) jusqu'à ce que la situation le permette.

9. Propriété intellectuelle (PI)

Les prestations peuvent donner lieu à l'usage de la propriété intellectuelle du prestataire ou de tiers. Le client est autorisé à utiliser la PI du prestataire uniquement dans le cadre strict du mandat qui lui a été confié, et ce, tant que le contrat reste en vigueur. Toute utilisation en dehors du cadre prévu dans le mandat est interdite. En ce qui concerne la PI des tiers, les règles de ces tiers s'appliquent.

10. Protection des données

Pour la bonne exécution de ses prestations, le prestataire et ses partenaires peuvent être amenés à enregistrer des données relatives au client. Le client accepte que ses données personnelles puissent être transmises à des sociétés partenaires du prestataire. Ces données seront utilisées exclusivement dans le cadre de l'exécution des prestations et pour l'amélioration des services.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données. Les informations concernées incluent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique. Le prestataire agit conformément à la Loi sur la protection des données (LPD), à la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) et aux législations internationales de même teneur.

Le client accepte également que le prestataire et ses partenaires lui communiquent des informations relatives à leurs activités par tout moyen de communication, pendant la durée du contrat et après sa fin.

11. Confidentialité

Le prestataire s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations, données et documents reçus du client dans le cadre de l'exécution des prestations. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et continue après la fin de celui-ci, sauf disposition contraire expressément convenue par les parties.

Les informations considérées comme confidentielles comprennent, sans s'y limiter, les informations techniques, commerciales, financières, stratégiques, les données

relatives aux employés ou aux clients du client, ainsi que tout autre renseignement désigné comme confidentiel par le client.

Le prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle à des tiers sans le consentement préalable et écrit du client, sauf si la divulgation est requise par la loi, une décision judiciaire ou une autorité compétente. Dans ce cas, le prestataire s'engage à informer le client dans les plus brefs délais de la demande de divulgation, sauf si une telle information est interdite par la loi.

12. Transfert du mandat

Le client accepte que le prestataire puisse transférer le mandat à une société partenaire si cela permet de mieux répondre aux besoins du client (*recours à des compétences spécialisées*). Les tarifs appliqués devront être similaires à ceux du prestataire ou faire l'objet d'une offre spécifique si des écarts sont constatés.

13. Prestations à l'étranger

Si une prestation est réalisée à l'étranger, le client est tenu de fournir, au plus tard lors de l'acceptation de l'offre (*avant le début de la prestation*), toutes les règles législatives et réglementaires applicables. Les dépenses associées à la conformité avec ces règles seront à la charge du client, y compris en cas de non-respect de celles-ci.

14. Droit applicable

Le Code suisse des Obligations s'applique, sauf dispositions contraires spécifiées dans les présentes conditions générales ou dans le contrat de mandat accepté par écrit par le prestataire. Si une disposition des présentes conditions s'avère inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres conditions.

15. Juridiction compétente

Le droit suisse est exclusivement applicable entre les parties. En cas de litige, le for juridique est situé à Lausanne.