

Conditions générales

Web Essentia est un service proposé par encretpixel Manès Aegerter - CH-550.1101.241-3.

1. Objet

Les présentes conditions générales régissent les prestations fournies par Web Essentia dans le cadre de la conception, création, gestion et maintenance de supports numériques, notamment : sites internet, contenus digitaux, newsletters, e-mails, documents téléchargeables et services associés.

2. Prestations

Web Essentia s'engage à fournir ses prestations avec soin, professionnalisme et conformément aux standards reconnus du domaine numérique.

Les réalisations reposent sur des technologies compatibles avec les navigateurs et environnements courants, sous réserve des contraintes techniques liées aux outils utilisés, à l'hébergement et aux équipements.

3. Devis et cahier des charges

Les prestations, livrables, délais et conditions spécifiques sont définis dans le devis accepté par le client et, le cas échéant, dans un cahier des charges.

Toute modification du périmètre initial (contenu, structure, fonctionnalités, délais, etc.) doit faire l'objet d'un accord entre les parties et peut entraîner une adaptation du prix et/ou des délais.

4. Déroulement du projet

Une version intermédiaire peut être mise à disposition afin de permettre au client de suivre l'avancement du projet.

Une fois la version finale validée par le client, la prestation est considérée comme livrée.

Le nombre d'allers-retours de correction inclus est précisé dans le devis.

Les délais de réalisation dépendent notamment de la fourniture ponctuelle des contenus et validations par le client.

5. Fourniture des contenus

Sauf mention contraire, le client fournit les textes, images et autres éléments nécessaires au projet.

Tout travail supplémentaire de rédaction, de création ou de recherche de contenu non prévu initialement peut faire l'objet d'une facturation complémentaire, après validation du client.

Web Essentia ne peut être tenue responsable des retards dus à un manque de contenus ou de validations.

6. Responsabilité du contenu

Le client est seul responsable des contenus diffusés sur son site ou ses supports numériques et garantit leur conformité à la législation en vigueur.

7. Collaboration

Le client s'engage à collaborer activement au bon déroulement du projet.

En cas d'interruption ou d'absence de réponse prolongée du client (plus de 90 jours), Web Essentia se réserve le droit de considérer la prestation comme due et de facturer le solde restant.

8. Conditions de paiement

Les modalités de paiement sont précisées dans le devis accepté par le client. Sauf accord contraire, les factures sont payables à 30 jours.

9. Abonnements de services Web Essentia

9.1 Objet

Web Essentia propose des formules d'abonnement incluant des prestations récurrentes liées à l'hébergement, à la maintenance et à l'accompagnement des sites internet. Les formules disponibles sont décrites sur notre site web et dans le devis accepté par le client.

9.2 Contenu des abonnements

Plan START - Essentiel

Inclut :

- hébergement du site (e-mail inclus)
- gestion du nom de domaine
- mises à jour techniques
- sauvegardes automatiques
- support par e-mail
- une formation initiale de base (environ 1 heure)

Aucun temps de travail opérationnel (modification de contenu, création de pages, interventions spécifiques, etc.) n'est inclus dans cette formule.

Plan PRO - Accompagnement

Inclut les prestations du plan START, ainsi que :

- support prioritaire
- support par e-mail et téléphone
- une heure de travail incluse par mois (les heures non utilisées sont cumulables sur une durée maximale de 12 mois)

9.3 Utilisation du temps inclus

Le temps inclus dans le plan PRO peut être utilisé pour :

- modifications de contenu
- ajustements du site
- assistance technique
- accompagnement et conseils liés au site

Les prestations dépassant ce cadre (refonte complète, nouveau site, développement spécifique important, etc.) font l'objet d'un devis séparé.

9.4 Prestations hors abonnement

Toute prestation non incluse dans l'abonnement peut être réalisée sur demande du client et sera facturée :

- soit sur la base d'un devis spécifique
- soit au tarif horaire en vigueur

9.5 Durée et résiliation des abonnements

Les abonnements sont conclus pour une durée initiale minimale de 12 mois avec facturation mensuelle ou annuelle selon le choix du client, ceci afin de garantir la stabilité et la continuité du service (hébergement, maintenance et support).

À l'issue de cette période initiale, l'abonnement est reconduit tacitement pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, moyennant un préavis de 30 jours pour la prochaine échéance, notifié par écrit (courrier électronique accepté).

En cas de résiliation :

- le site reste la propriété du client
- les services liés à l'hébergement, à la maintenance et au support prennent fin à la date effective de fin d'abonnement
- le client est responsable de la poursuite de l'hébergement auprès d'un autre prestataire s'il le souhaite (Web Essentia peut accompagner une migration sur demande, selon devis)

9.6 Suspension en cas de non-paiement

En cas de retard de paiement supérieur à 30 jours, Web Essentia se réserve le droit de suspendre les services liés à l'abonnement, après avertissement.

10. Propriété intellectuelle

Une fois le paiement intégral effectué, le client devient propriétaire du site et de ses contenus.

Web Essentia conserve la propriété de ses méthodes de travail, outils, composants techniques et fichiers sources internes, sauf accord contraire.

Web Essentia se réserve le droit de mentionner le projet dans son portfolio, sauf demande écrite contraire du client.

11. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations échangées dans le cadre de la collaboration.

Cette obligation demeure valable pendant cinq ans après la fin de la relation contractuelle.

12. Hébergement et services tiers

Lorsque des services reposent sur des prestataires tiers (hébergeur, outils techniques, extensions, etc.), Web Essentia ne peut être tenue responsable des interruptions ou dysfonctionnements imputables à ces prestataires.

Lorsque le site est hébergé sur une infrastructure choisie directement par le client ou par un tiers mandaté par celui-ci, la gestion technique de cet hébergement (configuration du serveur, gestion du compte d'hébergement, support auprès du fournisseur, réglages techniques tels que versions de PHP, bases de données, DNS, e-mails, etc.) reste sous la responsabilité du titulaire du compte auprès du fournisseur d'hébergement.

Dans ce cas, Web Essentia intervient uniquement sur les éléments liés au site internet lui-même et ne prend pas en charge la gestion technique de l'infrastructure d'hébergement.

Toute intervention demandée par le client concernant l'infrastructure d'hébergement externe pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation au temps passé, selon le tarif horaire en vigueur.

13. Garantie et maintenance

Web Essentia assure la maintenance technique et le bon fonctionnement du site tant que le client dispose d'un abonnement actif (plan START ou PRO), dans les limites des prestations prévues par la formule choisie.

Les corrections liées à une erreur technique imputable à Web Essentia sont prises en charge sans frais supplémentaires pendant toute la durée de l'abonnement.

Les interventions liées à :

- une utilisation inappropriée du site,
- des modifications effectuées par le client ou un tiers,
- des demandes d'évolution, d'ajout de fonctionnalités ou de développement spécifique peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire, y compris en cas d'abonnement.

Web Essentia ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements imputables à des services ou composants fournis par des tiers (hébergement, extensions, services externes, etc.).

14. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'exécution due à un cas de force majeure.

15. Droit applicable et for juridique

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse. Le for juridique est situé dans le canton de Vaud.