



1. Introduction

Les présentes conditions générales de vente règlent les droits et les devoirs réciproques entre Format-Z Sàrl et ses clients.

2. Contrats

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 point 6).

3. Tarifs

Tous les prix indiqués sont entendus en francs suisses (CHF). Sauf indication contraire, les prix ne comprennent ni la livraison, ni l'installation et la mise en service. Sauf accord particulier ou indication, les prestations en régie sont facturées au tarif de CHF 125.-/heure. Au moment de la facturation, l'entreprise 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.

4. Facturation - paiements

Les factures sont entendues sans escomptes et payables dans les 30 jours. Les réclamations par rapport aux factures doivent être adressées à Format-Z Sàrl 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 35% est facturée au moment de la signature du contrat et payable sauf indication contraire, dans les 30 jours. Le solde est à régler

dans les mêmes délais, une fois le travail terminé. Les prestations liées à un abonnement sont facturables à 100% dès la signature du contrat. Les mandats signés auxquels le client a renoncé ultérieurement doivent également être payés ; l'entreprise Format-Z Sàrl se réserve toute dérogation.

5. Prestations de tiers

Les prestations de tiers tels que Swisscom, Axos Computer Sàrl, Switch, Infomaniak ou autres prestataires sont facturées directement par ces derniers au client.

6. Disponibilité des services

L'entreprise Format-Z Sàrl s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer une disponibilité et une qualité irréprochables de ses services. Toutefois, les interruptions de prestations liées à des problèmes techniques éventuels ne donnent droits à aucun dédommagement du client.

7. Service de maintenance et dépannage

Sauf conditions particulières stipulées par contrat, le temps de réaction maximum est de 24h six jours par semaine (lundi – samedi), entre 08h00 et 18h00.

8. Projet client

Est considéré comme « projet client » tout ensemble d'activités délimité par un début et une fin, correspondant à une charge de travail supérieur ou égale à quatre heures, commandé à Format-Z Sàrl par le client (en principe sur la base d'un contrat) et placé entièrement sous la responsabilité d'un chef de projet issu de Format-Z Sàrl. Tout projet qui n'aurait été que partiellement placé sous la responsabilité d'un chef de projet n'est pas un « projet client » dans le sens des présentes conditions générales de vente et donc n'engage pas en tant que tel la responsabilité de Format-Z Sàrl.

Dans tout « projet client », le client s'engage à collaborer activement avec Format-Z Sàrl, 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), Format-Z Sàrl est en droit de facturer l'ensemble des prestations commandées.

Les travaux de consulting, conduite de projet, développement informatique, graphisme, et autres services sont toujours réalisés au mieux de manière à répondre le plus précisément possible aux souhaits et besoins du client. Il arrive que les résultats des prestations 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, Format-Z Sàrl se réserve le droit d'imposer le seuil de précision.

9. Compatibilité avec les navigateurs

Format-Z Sàrl s'engage à réaliser des sites web compatibles avec les navigateurs suivants et leurs versions suivantes (sauf version « Beta » ou non stables) : Internet Explorer 8, Firefox 7, Safari 5, Chrome 10. Il est toutefois possible (selon contrat) de rendre le site compatible avec d'autres navigateurs (versions antérieures de navigateurs). La compatibilité sur les plateformes mobiles (iPhone, iPad, etc.) ne sont pas comprise sauf indication contraire.

10. Responsabilité impressions

Format-Z Sàrl n'engage sa responsabilité que lorsque le chef de projet (d'un projet client) valide et valide personnellement les bons à tirer (imprimés ou PDF).

11. Intervention chez le client

Lors d'intervention chez le client, en particulier lors de dépannage, Format-Z Sàrl mettra tout en œuvre pour préserver au maximum les données et

fonctionnalités des systèmes informatiques. Toutefois, des pertes éventuelles d'informations ou de fonctionnalités ne pourront en aucun cas incomber à l'intervenant.

12. Confidentialité

Format-Z Sàrl effectue ses mandats dans la plus stricte confidentialité. Sauf convention contraire, le client autorise Format-Z Sàrl à le mentionner parmi ses références.

13. Déplacement 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 à l'extérieur ne sont pas facturés.

14. Mise à jour des conditions générales

Format-Z Sàrl se réserve le droit de mettre à jour en tout temps les présentes conditions générales. Elles sont adressées au client pour acceptation et entrent en vigueur 1 mois après réception du courrier par le client. Le client peut faire opposition dans un délai de 1 mois à partir de la réception des nouvelles conditions générales.

15. Dispositions finales

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

Version novembre 2011