

Conditions générales

24 novembre 2022

1 Application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux relations d'affaires entre Fluide Communication Sàrl (ci-après «Fluide») et un prospect, client ou mandant (ci-après «client»), sous réserve d'autres dispositions écrites. Elles remplacent les versions précédentes.

2 Prestations

Fluide fournit des prestations de service, essentiellement dans le conseil, la conception, la création, le développement et la gestion de communication matérielle et logicielle (ci-après «prestations»).

3 Fournisseurs

Fluide peut faire appel à des partenaires tiers (ci-après «fournisseurs») pour la production, l'impression, la prise de vue, le développement, la fourniture de service ou de matériel, etc. Toute commande à un fournisseur par l'intermédiaire de Fluide se fait en tant que mandat pour le compte du client. Des frais administratifs sont calculés en cas de prépaiement par Fluide.

4 Estimations

Un devis, une offre commerciale ou estimation budgétaire (ci-après «estimation») est un calcul fondé sur des informations sans équivoque concernant les prestations à fournir dans le but d'indiquer une enveloppe budgétaire au client.

Une estimation conserve un caractère indicatif et peut fluctuer selon le déroulement effectif de la prestation (imprévus, changements, différentes attentes et sensibilités). Sa validité est de 60 jours.

5 Commande

Le client donne son accord à la réalisation d'une prestation (ci-après «commande») d'une des manières suivantes:

- demande de prestation écrite ou orale,
- validation écrite ou orale d'une estimation,
- paiement d'un acompte convenu.

Toute prestation réalisée est facturée au client au tarif horaire de Fluide. Ceci inclut les cas suivants:

- travail sans estimation préalable,
- changement ou abandon de la demande initiale,
- demande additionnelle.

6 Tarifs

Les tarifs horaires de Fluide sont dégressifs par paliers. Le nombre d'heures effectuées dans les 6 derniers mois ou estimées pour les 6 prochains mois définissent le palier:

- dès 0 h.: 150.-/h. (base)
- dès 30 h.: 138.-/h.
- dès 60 h.: 126.-/h.
- dès 120 h.: 120.-/h.
- dès 360 h.: 114.-/h.
- dès 700 h.: 111.-/h.
- dès 1400 h.: 108.-/h.

Une demande «urgente» (dont le délai de réalisation nécessite une priorisation absolue sur les travaux planifiés) est facturée avec une majoration de +40.-/h.

En cas de retard de paiement, lors d'un rappel recommandé, le tarif de base de 150.-/h. fait foi (voir point 15).

Les prix annoncés sont en francs suisses et s'entendent hors taxes, TVA de 7,7% en sus.

7 Cas spéciaux

Fluide se réserve le droit de facturer la prestation réalisée (utilisable ou non) ainsi que les frais administratifs en découlant pour les cas suivants:

- frein du client au bon déroulement de la prestation,
- annulation d'une commande ou rupture de contrat,
- sans nouvelle du client durant 28 jours ou plus.

Une prestation payée d'avance doit être consommée dans l'année suivant la date de la facture y relative.

Le résultat d'une prestation utilisé dans un autre cadre que celui prévu initialement (échelle, temps, lieu ou support) peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire pour droits d'utilisations.

8 Données

Les documents, données, fichiers, sources, accès, sauvegardes, informations, connaissances et expériences (ci-après « données ») sont traitées de manière confidentielle. Aucune donnée n'est conservée ni archivée pour le client. Fluide décline toute responsabilité en cas de perte ou détérioration de ces données.

Les fichiers de travail d'une prestation ne sont transmis au client qu'en cas d'accord amiable. Le temps de transfert ainsi que des frais administratifs et des droits d'auteur relatifs à la quantité et la qualité des données transmises sont calculés au cas par cas et facturés.

9 Confidentialité

Par l'utilisation de notre site web ou la collaboration avec Fluide, le client accepte implicitement que ses données soient traitées en interne ainsi qu'avec plusieurs services externes tels que : CRM, statistiques, discussions instantanées, médias sociaux, régies publicitaires et e-mailing. Ces fournisseurs sont soigneusement sélectionnés et respectent le Règlement général sur la protection des données européen (RGPD).

10 Délais

Un délai de réalisation est communiqué à titre indicatif. Un retard du client dans son rôle de source ou de validateur nécessite un ajustement non linéaire du délai final. Aucun dédommagement n'est dû en cas de dépassement de délai.

11 Droits d'auteur

Les droits d'auteur pour les prestations de services et de création sont déterminés conformément aux prescriptions légales (Loi sur le droit d'auteur, LDA). Les images, illustrations, polices de caractères et films achetés à un fournisseur ont des droits d'utilisations limités. Sauf accord écrit, le client ne peut pas utiliser ces données pour un autre usage que celui initialement prévu lors de l'achat.

Toutes les données restent la propriété de Fluide ou ses fournisseurs. Le client obtient le droit d'utilisation d'une prestation à partir du paiement intégral des factures ouvertes à son nom.

12 Responsabilité

Chaque contenu est diffusé sous la responsabilité complète du client, qui doit se conformer à la législation en vigueur dans le cadre de son activité et dans les régions où il communique. Fluide ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommage causé par l'un ou plusieurs des points suivants :

- erreur de contenu, forme, quantité ou qualité ;
- demande additionnelle ou retard ;
- diffusion ou mauvais usage d'une prestation ;
- retard, panne, manquement ou intervention tierce ;
- attaque informatique, hacking ou perte de données.

13 Conformité et réclamation

La prestation livrée doit être contrôlée par le client. Une prestation est considérée comme conforme et validée dans les cas suivants :

- après validation écrite ou orale du client,
- après 14 jours sans réclamation écrite,
- après le paiement de la facture y relative.

À la suite d'un des cas ci-dessus, toute demande de correction, adaptation ou mise à jour est considérée comme une nouvelle commande.

Toute demande de dédommagement de la part du client est exclue.

14 Maintenance

Tout produit interactif demande un entretien continu pour assurer son bon fonctionnement. Sans accord de maintenance ou de veille conclu pour pallier aux évolutions technologiques, le travail effectué est facturé au tarif en vigueur.

15 Conditions de paiement

Le paiement s'effectue 15 jours au plus tard après l'émission de la facture. Des acomptes en guise de confirmation de commande ou en cours de projet peuvent être demandés. Un paiement échelonné est possible en cas d'accord préalable.

Plus-value en cas de retard de paiement :

- + 5% d'intérêts moratoires dès la date d'échéance ;
- + 60.- de frais administratifs au deuxième rappel ;
- + 90.- de frais administratifs au rappel recommandé ;
- + tarif dégressif remplacé par le tarif de base dès le rappel recommandé ;
- + 120.- de frais administratifs à la mise en poursuite.

16 Reconnaissance

L'accord, la commande, l'acceptation d'une estimation ou d'un cahier des charges, le paiement d'une facture ou le maintien d'une relation commerciale impliquent la reconnaissance par le client des présentes conditions générales.

17 Droit applicable et for juridique

En cas de difficultés dans l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions, 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).