

Conditions générales

15 avril 2025

1 Application et entrée en vigueur

Les présentes conditions générales s'appliquent aux relations d'affaires entre Fluide Communication Sàrl (ci-après « Fluide ») et un-e prospect-e, client-e ou mandant-e (ci-après « client »), sauf dispositions spécifiques convenues par écrit entre les parties. Ces conditions générales entrent en vigueur le 15 mai 2025. Elles remplacent les versions précédentes.

2 Prestations

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

3 Fournisseurs

Fluide peut faire appel à des partenaires tiers (ci-après « fournisseur ») 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.

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 (cahier des charges), 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 Accord

Le client s'engage en donnant son accord à la réalisation d'une ou plusieurs prestations (ci-après « accord ») d'une des manières suivantes :

- demande de prestation écrite ou orale ;
- validation écrite ou orale d'une estimation ;
- paiement d'un acompte ;
- maintien de Fluide comme partenaire d'une prestation de longue durée, régulière, ou nécessitant de la réactivité (notamment la présence en ligne, les modifications techniques, maintenances ou support).

Dans la mesure du possible, un accord écrit est privilégié pour éviter les malentendus, notamment pour un projet à long terme ou à gros budget.

6 Prototypes et livrables

Les propositions, esquisses, versions intermédiaires ou tout autre support partiel transmis par voie électronique ou physique pendant le processus de création (ci-après « prototypes ») servent à valider l'évolution de la prestation. Ils restent la propriété de Fluide et ne font pas partie des éléments acquis par le client dans le cadre de la prestation.

Un fichier final, support matériel ou numérique, validé par le client et/ou destiné à être utilisé selon les termes de l'accord (ci-après « livrable »), définit la fin de la prestation et marque la clôture de l'accord.

7 Tarifs

Les prix annoncés sont en francs suisses (CHF) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Fluide pratique un tarif unique de 132.- par heure de travail, comptabilisés par tranches de 5 minutes.

Une prestation ou un produit de fournisseur payé par Fluide pour le compte du client est refacturé avec une majoration de 25%, arrondi au franc supérieur. Cela couvre les frais fiscaux, administratifs, comptables, risques, intérêts, etc. Les premiers 8.1% (TVA en vigueur) sont fixes, tandis que les 16.9% restants sont plafonnés à 80.- par transaction.

Toute heure prépayée dans le cadre d'un fonctionnement en régie est non remboursable. Elle doit être consommée dans un délai d'un an à compter de la date de la facture correspondante. Passé ce délai, l'avoir est ajusté chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation et des évolutions tarifaires de Fluide, et devient caduque après 4 ans supplémentaires.

8 Conditions de paiement

Fluide peut facturer en tout temps une prestation ainsi que les frais liés. Cela peut inclure les cas suivants :

- acompte avant une nouvelle collaboration ;
- acompte avant ou en cours de réalisation pour des projets à long terme ou à gros budget ;
- prestation livrée selon accord ;
- prestation réalisée sans estimation ;
- prestation inachevée, inexploitée ou inexploitable ;
- variation ou ajout d'un accord initial ;
- frais tiers ou investissement spécifique ;
- maintenance et support client ;
- élargissement des droits d'utilisation ;
- abandon d'une prestation ou rupture de contrat.

Les factures sont envoyées par email. Le paiement doit être effectué au plus tard 15 jours après la date d'émission de la facture (ci-après « échéance »). Un paiement échelonné est possible en cas d'accord préalable.

Un tarif préférentiel ou rabais octroyé l'est uniquement à condition que le paiement soit effectué dans les délais convenus.

9 Retards de paiement et pénalités

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, le calcul des jours de retard commence, déclenchant les rappels et les intérêts moratoires selon l'échéancier suivant :

1^{er} rappel (sans frais), dès le 1^{er} jour de retard.

2^e rappel dès le 30^e jour de retard :

- + 75.- de frais administratifs ;
- + 5% l'an d'intérêts moratoires.

Ultime rappel (lettre recommandée), dès le 60^e jour de retard :

- + 2 x 75.- de frais administratifs ;
- + 5% l'an d'intérêts moratoires ;
- + annulation d'éventuel rabais ou tarif préférentiel.

Mise en poursuite, dès le 70^e jour de retard :

- + 2 x 75.- + 150.- de frais administratifs ;
- + 5% l'an d'intérêts moratoires ;
- + annulation d'éventuel rabais ou tarif préférentiel.

10 Données

Les documents, données, fichiers, sources, prototypes, livrables, accès, sauvegardes, informations, connaissances et expériences (ci-après « données ») sont traitées de manière confidentielle. Il incombe au client de sauvegarder ses propres données une fois livrées. Fluide ne conserve ou n'archive aucune donnée pour le compte du client et décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de celles-ci.

Les fichiers de travail ou copies de sauvegarde relatifs à une prestation ne sont transmis au client qu'en cas d'accord exprès dans ce sens entre les parties. Le temps de transfert, ainsi que les frais administratifs et les droits d'auteur liés à la quantité et à la qualité des données transmises, sont calculés au cas par cas et facturés en conséquence.

11 Confidentialité

En utilisant le site web ou en collaborant avec Fluide, le client accepte que ses données soient traitées à des fins internes et via des services externes (CRM, statistiques, discussions instantanées, médias sociaux, régies publicitaires, e-mailing). Ces fournisseurs respectent le RGPD ou la nouvelle loi suisse sur la protection des données (nLPD) et sont responsables de leurs propres politiques de confidentialité.

12 Délais

Les délais de réalisation ou plannings communiqués par Fluide le sont à titre indicatif. Tout retard imputable au client, à un fournisseur ou à un imprévu entraîne un ajustement des délais. Cet ajustement, défini par Fluide au cas par cas, n'est pas proportionnel à la durée du retard.

13 Droits d'auteur et d'utilisation

Les droits d'auteur relatifs aux prestations sont régis par les dispositions légales en vigueur (Loi sur le droit d'auteur, LDA). Les créations de tiers (textes, images, illustrations, polices de caractères, films, sons, etc.) sont soumis à des droits d'utilisation limités.

Toute donnée produite reste la propriété de Fluide ou du fournisseur. Le client acquiert un droit d'utilisation du livrable uniquement après le paiement intégral des factures correspondantes.

Le client est autorisé à utiliser une prestation uniquement dans le cadre prévu lors de l'accord (en termes d'échelle, de durée, de lieu ou de support).

14 Conformité et réclamations

Le client est tenu de contrôler un prototype ou livrable dès sa réception. La prestation est considérée comme conforme et validée dans l'un des cas suivants, après quoi toute demande de correction, d'adaptation ou de mise à jour sera traitée comme une nouvelle demande de prestation :

- validation écrite ou orale ;
- absence de réclamation écrite dans un délai de 14 jours après livraison ;
- paiement de la facture correspondante.

Les réclamations acceptées sont les éventuels défauts techniques, erreurs majeures ou livrables non-conformes à l'accord et ses mises à jour.

15 Responsabilité

Le client est entièrement responsable du contenu diffusé et doit veiller à respecter la législation en vigueur dans le cadre de son activité ainsi que dans les régions où il communique. Fluide ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant de l'un ou plusieurs des points suivants :

- erreur de contenu, forme, quantité ou qualité ;
- mauvais usage d'une prestation ou d'un livrable ;
- retard, panne, attaque informatique, hacking ou perte de données ;
- non-conformité aux attentes ou réclamation tardive ;
- manquement ou intervention d'un tiers.

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 Révisions

Fluide se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications sont annoncées aux clients concernés au moins 30 jours avant leur application. En l'absence d'objection écrite dans un délai de 28 jours suivant la mise en ligne, les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées par le client.

18 Rupture de contrat

La rupture de contrat peut être faite par l'une ou l'autre des parties. Elle doit être effectuée par écrit et préciser le moment où elle prendra effet (par exemple : date précise, fin de projet, effet immédiat, etc.). Elle peut s'appliquer notamment dans les cas suivants :

- retard ou difficulté de paiement ;
- annulation d'un accord ;
- obstacle au bon déroulement d'une prestation ;
- absence de contact pendant plus de 28 jours ;
- divergence de point de vue, de valeurs ou d'état d'esprit ; désaccord fondamental sur l'orientation créative du projet ou un changement de priorités du client incompatible avec l'expertise de Fluide.

Une facture de décompte final est ensuite transmise au client, conformément aux dispositions des présentes conditions générales.

19 Droit applicable et for juridique

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