

## 1. **Généralité**

Les présentes conditions générales de vente des prestations de Xineo SA («CGV») règlent les droits et les devoirs réciproques entre Xineo SA (ci-après «Xineo») et ses clients (ci-après «le client»).

Seul le client a le droit de bénéficier des services de Xineo. Toute autre utilisation ou revente de ses services en faveur d'un tiers est interdite. Demeurent réservées les conditions particulières figurant sur le contrat de vente de certaines prestations ou services fournis par Xineo.

Par «Les fermetures» nous entendons ici les périodes durant lesquelles Xineo ferme ses bureaux (fermetures du bureau annoncées, week-ends, et jours fériés officiels du canton de Vaud).

## 2. **Étendue des prestations**

L'étendue des prestations fournies par Xineo est définie sur le contrat de vente des dites prestations et/ou sur notre site internet <https://www.xineo.ch>, ses alias et sous-domaines.

Toutefois, pour les prestations ci-dessous, les règles générales suivantes seront appliquées (excepté en ce qui concerne l'hébergement sur serveur dédié).

### **A : Hébergement (Abonnement):**

L'utilisation de scripts CGI doit demeurer dans des proportions acceptables aux égards des performances du serveur concerné. Notamment, l'exécution d'un script ne doit pas consommer plus de 5 Mo de mémoire vive et ne doit pas durer plus de 15 secondes.

Le quota d'espace disque des e-mails est calculé en fonction de l'espace disque de votre quota d'hébergement.

Tout dépassement des prestations incluses dans ces conditions générales, ainsi que dans le contrat de vente sera facturé selon les tarifs en vigueur.

Le client reste responsable du contenu qu'il héberge et se doit de respecter les droits d'auteur et la propriété intellectuelle. Voir également : Art. 6. « Contenu ».

Le « sous-hébergement » tant payant que gratuit envers d'autres entités, physiques ou morales, ainsi que la mise à disposition contre rémunération des autres services de l'hébergement ne sont pas autorisés.

Il est strictement interdit de faire rediriger un autre nom de domaine directement sur un sous-répertoire.

Il est strictement interdit d'ajouter un alias de nom de domaine, pour un site internet n'étant pas en relation direct au site parent. Chaque espace d'hébergement devant disposer de son propre contrat et de ses prestations.

### **B : Développement (Forfait / Devis / Maintenance)**

Par développement, nous entendons les prestations de conception de logiciels/services web, d'installation IT, d'installation de télécommunication, etc.

Xineo s'efforcera de concevoir les produits en respectant au maximum les standards et protocoles usuels.

Xineo ne peut être tenu responsable d'un dysfonctionnement ou du mauvais affichage d'un produit si le problème est local et propre au matériel du client. Par exemple, dans le cas de virus/malware, la non mise à jour de son matériel et de ces logiciels, etc.

Tous problèmes postérieurs (technique, juridique, etc...) à la période de garantie sont à la charge du client qui en assumera la responsabilité.

### **C : Référencement (Abonnement) :**

En fonction des prestations commandées, l'art. (2.E) peut être appliqué.

Xineo ne peut fournir de garantie quant au positionnement ainsi qu'au ranking du site dans les moteurs de recherche. Xineo n'ayant aucune influence sur l'emplacement exact des liens référencés par les divers moteurs de recherche.

L'achat d'annonces publicitaires ou d'emplacement/positionnement auprès du moteur de recherche est à la charge du client.

### **D : Prestation de télécommunication (Abonnement) :**

Xineo ne peut-être tenu responsable des défauts provenant d'autres prestataires.

Xineo fournira des recommandations quant à la bonne utilisation des prestations,

Xineo ne pourra être tenu pour responsable de tout défaut en cas de non-respect des dites recommandations.

Xineo ne fournit aucun service anonyme, un tracé des activités du client est conservé et fourni à la justice en cas de nécessité.

Le client reste responsable de ses actes.

### **E : Maintenance, Migration et autres prestations :**

A la demande de Xineo, le client lui fournira les accès (serveur, utilisateur, mot de passe, etc..), afin d'effectuer les travaux demandés.

Xineo ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de dégâts ou défauts.

Voir également : Art. 6. « Contenu ».

## **F : Vente de matériel**

Le matériel est garanti 2 an à compter de la date de facturation.

En cas de modification logicielle ou matérielle par une personne tierce à Xineo ou l'un de ses partenaires, la garantie est annulée.

Chaque appareil est étiqueté et référencé dans une base de connaissances par Xineo. En cas d'absence de numéro de référence ou numéro de série Xineo, le matériel ne peut être ni repris ni échangé ni remboursé et la garantie sera annulée.

En cas de défaut, le client s'engage à l'annoncer dans les plus brefs délais en présentant la facture liée à l'appareil en défaut.

Xineo ne peut être tenu pour responsable en cas de mauvaise utilisation du matériel ou tout défaut résultant d'une mauvaise utilisation de ce dernier.

Xineo ne peut être tenu pour responsable en cas d'intrusion par un tiers ou en cas de piratage du matériel vendu, ainsi que sur les défauts résultant du piratage.

## **G : Consulting : Formation / Sensibilisation / Audit**

Le client reste responsable de ses actes. Xineo ne saurait être tenu pour responsable de tout dommage que pourrait subir le client, bien qu'il ait suivi une formation/sensibilisation.

Xineo en qualité de consultant, fourni au client une liste (non exhaustive) de recommandations, que le client reste libre de suivre ou d'ignorer, à ses propres risques.

Si nécessaire, Xineo demandera des accès (mot de passe, code source, etc.) afin de pouvoir effectuer l'audit ou établir un devis. Xineo mettra tout en œuvre pour conserver ces données confidentielles.

### *Formation/Sensibilisation*

L'absence à une formation ne donne pas droit à un remboursement. Dans la mesure du possible une nouvelle date sera proposée. Des frais administratifs peuvent être demandés.

Tout rendez-vous annulé moins de 48h à l'avance, sera intégralement facturé.

## **H : Toutes prestations confondues**

Les travaux supplémentaires demandés par le client, non définis par le devis et le contrat feront l'objet d'un devis et/ou d'une offre et/ou d'une clause annexe au présent contrat. Ils seront exécutés après accord des deux parties sur toutes les modalités, y compris les modalités de paiement.

Un échange d'e-mails faisant fois.

Le rétablissement de services, suite à une erreur d'utilisation de la part du client, sera facturé aux tarifs horaire de maintenance (a) pour les clients ne possédant pas de carnet d'heures.

Un supplément de « N x2 » sera appliqué, s'il doit être exécuté en urgence et/ou en dehors des heures de bureau (Lu-Ve : 08h00 - 17h00), « N x2.5 » entre 17h00 et 21h00 et « N x3 » entre 21h00 et 08h00, durant Les fermetures, week-ends et jours fériés officiels du canton de Vaud. Par « urgence », nous entendons toutes demandes devant être réalisées immédiatement (non agendée), incluant par exemple : Intervention / dépannage / support, etc... , déplacement / entrevue / réunion / conférence (y compris téléphonique), demande par téléphone et/ou messagerie, etc.. (liste non exhaustive). Pour les clients sans SLA 27/7 un supplément de 4 unités sera facturé par intervention. Dans le cas des demandes par e-mail, la notion d'«urgence» sera appliquée si l'e-mail est identifié comme tel.

Des frais de déplacement peuvent y être ajoutés d'après le tableau de tarification des frais de déplacement pour les prestations de dépannage.

Xineo fournira des recommandations quant à la bonne utilisation des prestations.

Le client validera et testera le travail exécuté par Xineo avant la mise en service et Xineo ne pourra être tenu responsable en cas de défauts et/ou dommages. survenant après la validation du client.

Xineo ne pourra être tenu pour responsable de tout défaut et/ou dommages en cas de non-respect des dites recommandations.

Sauf mentions contraires, les offres comprennent 1 (une) heure de rendez-vous avec le client pour les discussions concernant le projet (nouveau projet). Xineo se réserve le droit de facturer les heures et/ou rendez-vous supplémentaires conformément à son tarif de consultant.

Xineo se réserve le droit de fermer ses bureaux, SAV, service de support à hauteur de 35 jours/an hors week-end (sa-di) et jours fériés (Les fermetures). Un service d'astreinte étant toujours disponible par e-mail en cas d'urgence. (ex : indisponibilité d'un service (hébergement, e-mail, etc..) par Xineo).

Le client reste responsable de ses actes.

En aucun cas Xineo ne pourrait être tenu responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect causé avant, durant et/ou après sa prestation de services.

## **3. Prix**

Tous les prix sont exprimés hors taxes et en francs suisses (CHF).

Pour les prestations de type "Abonnement", d'éventuelles modifications de prix seront communiquées au client au plus vite mais elles ne seront répercutées que sur la période de facturation suivante.

## 4. Modalités de paiement, devis et livraison

### Modalités de paiement :

Les modalités de paiement suivantes sont appliquées :

- Pour tous travaux/prestations inférieurs à CHF 5'000.00 (cinq milles), le paiement s'effectue par avance, en totalité.
- Pour tous travaux supérieurs à CHF 5'000 (cinq milles), un acompte de 50% est demandé et doit être versé avant la date dite de commencement de développement.

Le solde se règle une fois les travaux terminés, conformément aux devis et/ou aux modifications supplémentaires. En cas de modifications en cours de développement, les frais générés devront être payés intégralement avant la livraison.

Les prestations de type « urgentes » ou « prioritaires » requièrent une tarification spéciale, annoncée au client dans les plus brefs délais et versée par avance ou avec arrangement entre Xineo et le client. Un e-mail faisant foi.

Pour les prestations de type "Abonnement", le paiement s'effectue à l'avance par période de 3 mois, 6 mois ou annuellement d'après le contrat.

Le paiement de matériel s'effectue entièrement et par avance et fera office de confirmation de commande.

Certaines prestations requièrent des conditions de paiement spéciales, celles-ci sont précisées sur le contrat de la dite prestation

En aucun cas Xineo n'effectuera de remboursement.

### Devis :

Les devis ne constituent qu'une estimation, Xineo s'efforce de les évaluer au plus près et s'engage à avertir le client à l'avance en cas de dépassement excédant 15%.

### Livraison :

Xineo ne livrera le travail qu'une fois le paiement effectué en totalité et toutes les factures ouvertes du client payées.

Le contrat peut préciser une date de livraison. Cette date est indicative et variera en fonction des conditions suivantes :

- En cas de retard de paiement.
- En cas de retard sur des documents, renseignements, etc... que le client doit fournir.
- En cas de modification n'étant pas incluses dans le devis.
- En cas d'imprévu, entre autres techniques.
- Tout autre retard n'étant pas du ressort de Xineo.

Un retard de livraison ne donne droit à aucune compensation d'aucune sorte.

## 5. Facturation

Xineo fera parvenir des factures au client par e-mail.

Une facture peut être envoyée par courrier postal sur demande du client, sur laquelle des frais de facturation seront perçus.

Les factures envoyées par courrier postal, ainsi que les rappels seront facturés CHF 20.00 (vingt)/documents.

Les factures payées au guichet seront majorées de CHF 5.00. Aucune majoration n'est appliquée si les factures sont payées via e-banking.

Le client s'engage à payer toutes les factures que Xineo lui fera parvenir dans les délais indiqués.

En cas d'annulation de contrat après le délai imparti, Xineo se réserve le droit de facturer un forfait de CHF 150.00 (cent-cinquante) pour frais administratif.

Si une prestation est en cours de conception par Xineo, le travail sera facturé pro-rata temporis.

Si Xineo a avancé des frais, les frais seront dûs intégralement par le client.

En cas de non-paiement, Xineo suspendra la/les prestation(s) et CHF 40.00 (quarante) de frais de remise en service seront perçus par prestation.

Xineo se réserve le droit de suspendre toutes les prestations du client, y compris celles ne faisant pas de défaut de paiement.

Les contrats et les factures équivalent à une reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP.

Xineo se réserve le droit de transmettre les factures impayées (incluant les coordonnées du client) à un institut de recouvrement ou à l'office des poursuites.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés et des intérêts appliqués dès le 1<sup>er</sup> rappel.

## 6. Contenu

Le client supporte entièrement et indéfiniment la responsabilité relative au contenu qu'il publie ou que Xineo publie pour lui. (charte(s) graphique(s), texte(s), image(s), logo(s), font(s) (police(s) de caractères), fichier(s), son(s) et vidéo(s), élément(s) graphique(s) etc...).

Le client s'engage à respecter les lois en vigueur. Il proscribit notamment tout contenu à caractère érotique, pornographique, incitation à la haine, au racisme, etc... ou contraire à la morale publique.

Le client communiquera à Xineo, les documents nécessaires à la réalisation ou la mise à jour de son projet sous format informatique. Le client peut demander la correction des documents rédigés par Xineo (orthographe, faute de frappe, mise en page, etc...) à tout moment par e-mail, à l'adresse de support.

Les corrections seront réalisées sous les conditions suivantes :

- Gratuitement durant la période de garantie.
- Gratuitement durant les 24h00, qui suivent la publication en cas de contrat de maintenance.
- Facturées au tarif horaire de maintenance (a) pour tout autre cas.

Le client peut demander la correction des documents rédigés par lui-même (orthographe, faute de frappe, mise en page, etc...). Cette prestation sera facturée et précédée d'une offre annexe au contrat.

## 7. Mots de passe

Pour certaines prestations, le client reçoit de la part de Xineo un nom d'utilisateur, ainsi qu'un mot de passe. Le client s'engage à les conserver précieusement et à ne pas les communiquer à des tiers. Xineo demandera au client son nom d'utilisateur et des informations personnelles lors de toute communication, ceci à des fins d'authentification.

Le client pourra établir une liste de personnes autorisées à traiter ses affaires (renseignements, mise à jour, support, demandes, etc...). Ceci sous la forme d'une procuration.

## 8. Données

Xineo met tout en œuvre, afin de protéger les données de ses clients à la fois contre des pertes accidentelles et des intrusions de tiers, dans la limite de ses possibilités.

Toutefois, Xineo ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une quelconque perte de données.

Principalement les cas suivants sont à distinguer :

- Erreur de manipulation du client.
- Exploit(s) de faille(s) de sécurité(s)
- Tout autres cas

Sauf mention contraire, les services d'hébergement n'incluent aucune prestation de sauvegarde de données.

Lorsque cela est spécifié sur le contrat de vente, Xineo effectuera des sauvegardes des données du client. Néanmoins, Xineo ne prend aucune responsabilité quant à la fiabilité des dites sauvegardes.

Les restaurations seront facturées selon le tarif en vigueur.

## 9. Droits d'auteur

Le client conserve la totalité des droits sur son travail. Toutefois, les moyens informatiques actuels ne permettant pas de protéger le client contre les copies illicites de ses œuvres, le client reconnaît explicitement que Xineo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de quelque spoliation,

manque à gagner, ou autre dommage subi de ce fait.

Le client doit s'assurer qu'il dispose des droits nécessaires avant de publier tout contenu.

Xineo reste propriétaire du contenu qu'il développe, ceci implique, tous fichiers, images, programmes, bibliothèques, classes, scripts, etc... fournis au client, sauf mention contraire indiquée sur le contrat.

Il ne peut, en aucun cas, les (documents cités ci-dessus) redistribuer, les revendre et/ou les réutiliser dans le cadre d'une autre application ou projet, ou sous toute autre forme sans un accord préalable.

Le client ne peut en aucun cas les utiliser sur une infrastructure tierce que celle sur laquelle Xineo les a installés/déposés.

Seul Xineo est en droit de télécharger / ouvrir / modifier / éditer / copier les dits fichiers, sauf mention contraire sur le contrat de développement.

Le client peut demander le rachat du code source, une offre de vente sera établie par Xineo.

Xineo se réserve le droit de faire figurer son nom/liens/logo/marque sur les documents qu'il produit.

## 10. Garantie

Pour les prestations de consulting et de dépannage, la signature du bon de sortie valide le bon fonctionnement des services fournis par Xineo.

Tout problème postérieur à la sortie du technicien ou du consultant ne sera pas couvert par la garantie.

La garantie pour les travaux (développement) entrepris par Xineo est de 1 (un) mois, dès la date de livraison des travaux. Cette période peut être redéfinie sur le contrat. La garantie est propre à chaque contrat tant sur la forme que la durée.

Durant ce délai, Xineo corrigera gratuitement tous les défauts lui étant directement imputables dans les plus brefs délais et durant les jours ouvrables.

Par défaut, on entend toute prestation non-conforme aux spécifications décrites sur l'offre ou sur la confirmation de commande.

Sont exclus de cette garantie tous les problèmes résultant d'un manque de formation ou d'une mauvaise manipulation de la part du client. Seule la version originale de la prestation fournie en date de livraison du produit et sauvegardée par Xineo est couverte par la garantie.

L'indisponibilité du client ne prolonge pas le délai de garantie.

Sont également exclus de la garantie, tout problème résultant de logiciels, outils et services tiers, non-développés ou fournis par Xineo ou l'utilisation de logiciel obsolète et non maintenu à jour. Par exemple, compatibilité avec une nouvelle version d'un langage interprété ou l'utilisation d'un ancien navigateur ou système d'exploitation.

Les mises à jour d'applicatif ne sont pas incluses dans la garantie. L'ajout ou la modification de fonctions ne prolonge pas la garantie.

De même, Xineo ne fournit aucune garantie quant à la qualité de la connexion entre le réseau de Xineo et des réseaux tiers. L'engagement de Xineo pour remédier aux problèmes sous garantie est limité aux jours et heures ouvrables en vigueur. Tout problème hors garantie sera, à la demande du client, corrigé à ses frais, selon le tarif en vigueur.

Toute modification ou accès effectué par une personne tierce à Xineo annule l'intégralité de la garantie. Des frais de remise en service ou de restauration seront facturés. Il en est de même pour les pannes dues à une infections et/ou une intrusion de systèmes informatiques.

Tout problème lié à une prestation n'étant plus sous garantie est à la charge du client.

Tout problème lié à des problèmes de droits/propriétés intellectuelles, de contenus, techniques, informatiques, d'interconnexion, de maintenance, etc. reste à la charge du client.

Aucun remboursement ni réduction de prix ne seront couverts par la garantie. Seul un droit à une réparation sera appliqué.

Le matériel (hardware) ou logiciel non-développé par Xineo est garanti par le fournisseur du produit. La date de livraison ou de facturation par le fournisseur (selon les conditions du fournisseur) faisant foi.

## 11. **Durée du contrat et résiliation**

Sans mentions spéciales dans le contrat, pour toutes les prestations de type "Abonnement", les contrats ont une durée d'un an et sont reconduits tacitement d'année en année.

Les contrats établis en ligne depuis notre site internet lors de commande de produits sont validés et reconnus comme « signés électroniquement » lorsqu'un ou plusieurs des cas suivants sont appliqués :

- Lors du paiement de la première année d'abonnement.
- Lors d'une authentification par téléphone ou SMS.
- Lors d'une authentification par carte de crédit / Bancaire
- Lors de toutes autres méthodes d'authentification.

La résiliation peut s'effectuer par les deux parties par courrier recommandé moyennant un préavis

de 3 (trois) mois avant le terme du contrat. Les frais générés suite à la résiliation seront entièrement à la charge du client.

Une résiliation anticipée de la part du client est possible en tout temps, moyennant un courrier avec indication précise du jour de désactivation du contrat souhaité.

Cette résiliation n'entraîne aucun remboursement et les factures dues le restent dans leur intégralité.

Une résiliation anticipée de la part de Xineo est possible lorsqu'une des clauses de ce contrat n'est pas ou plus respectée, et ceci sans préavis, sans dédommagement et sans récupération de données par le client ou autre arrangement spécifique.

Xineo se réserve le droit de suspendre toutes ses prestations avec effet immédiat et aux frais du client notamment dans les cas suivants:

- Si le client n'honore pas les factures que Xineo lui adresse dans les délais convenus, Pour toutes prestations confondues.
- Si le client ne respecte pas une ou plusieurs des conditions figurant dans ce document.

Xineo se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat si l'un de ces partenaires ou prestataires venaient à ne plus pouvoir lui fournir les ressources nécessaires au bon fonctionnement de la prestation et ce sans dédommagement d'aucune sorte.

## 12. **Responsabilité**

Le client est seul responsable de protéger ses installations informatiques, ainsi que ses données personnelles et confidentielles pour accéder aux prestations fournies par Xineo.

Le client peut être rendu responsable de tout dommage qu'il cause par une mauvaise utilisation des moyens informatiques mis à sa disposition.

Xineo ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation de ses services, prestations, produits, etc...

Xineo ne pourra être rendu responsable de la perte de données, d'informations, chiffre d'affaire, ou toute autre perte, en cas de piratage des comptes des utilisateurs ou de son infrastructure.

Le client assumera les frais de reconstruction et de remise en état des services fournis par Xineo en cas d'attaque ciblée, visant le client.

## 13. **Support / service après-vente**

Xineo ne fournit aucun support téléphonique ou via messagerie.

Xineo fournit sur son site internet, une FAQ, libre d'utilisation.

Xineo fournit un support utilisateur par e-mail réservé à ses clients. Le support est fourni dans la limite de garantie ou d'après le contrat de support établi.

Sans contrat de support ou de carnet d'heures, les « conditions et tarifications de Xineo SA support & maintenance hors carnet d'heures » s'appliquent.

Xineo SA ne fournit aucune prestation de support téléphonique ou messagerie (hors e-mail). En cas de demande par téléphone/messagerie, la tarification « urgente » s'applique.

Xineo se réserve le droit de facturer au client les demandes de support par téléphone/messagerie, ainsi que toute demande n'étant pas de la responsabilité du bon fonctionnement de ses services/infrastructures ou par manque de formation du client.

## 14. **Confidentialité**

Chacune des deux parties s'engage en son nom, ainsi qu'en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiel, pendant et après la durée du contrat, tout document (textes, e-mails, courriers, etc...) transmis et conversations échangées entre les deux parties, et à ne pas les utiliser en dehors du cadre du présent contrat.

Tout document fourni par Xineo est confidentiel et ne peut être transmis à des tiers, notamment les devis et supports de formation.

En cas de vente d'une ou plusieurs parties de ses activités, Xineo se réserve le droit de transmettre son fichier client au nouvel acquéreur.

## 15. **Disposition finales**

Les jours ouvrables et heures de bureau sont définis comme suit :  
Du lundi au vendredi (lu-ve) de 08h00 à 17h00.

Le soir est défini par la tranche horaire de 17h00 à 21h00, du lundi au vendredi.

Les week-ends sont définis comme étant : samedi et dimanche (sa-di)

Les fermetures comprennent la tranche horaire de 21h00 à 08h00, les week-ends, les jours fériés officiels du canton de Vaud, ainsi que les fermetures annoncées par Xineo.

Sont considérés fériés, les dimanches et jours fériés officiels du canton de Vaud, ainsi que Les fermetures.

Xineo se réserve le droit de modifier ses conditions générales en tout temps. Seules les versions électroniques des présentes conditions générales de vente disponibles sur le site internet de Xineo à l'adresse <https://www.xineo.ch/documents> font foi.

Le renouvellement et/ou l'achat de prestations, appliquent automatiquement la dernière version des conditions générales de vente pour toutes les prestations qui lient Xineo et le client, y compris les prestations antérieures au présent document.

Chacune des deux parties est en droit de résilier cet accord dans les 7 (sept) jours, après sa signature, cette clause n'est pas applicable pour les prestations d'hébergement et de télécommunication.

Si l'une des clauses figurant dans ces conditions générales devait s'avérer être nulle, elle sera réputée non-écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres clauses.

Sans mentions spéciales dans le contrat, seules les clauses des conditions générales de vente sont applicables.

En cas de non-respect de ces conditions générales de vente (CGV), Xineo se réserve le droit de se retourner juridiquement et financièrement contre le client et facturera au client l'intégralité des frais qu'auront générés le non-respect des clauses ci-dessus. Les rapports entre Xineo et le client sont exclusivement régis par le droit suisse.

Les tribunaux vaudois sont seuls compétents pour traiter des litiges. Le for juridique est à Nyon.

## **Références**

Les documents sont disponibles à l'adresse :  
<https://www.xineo.ch/documents>

(a). Tarifs horaire de maintenance  
Voir : *Conditions et tarifications de Xineo SA Support & maintenance hors carnet d'heures*