

Généralité

Le présent document n'est pas un document contractuel. Il est mis à votre disposition pour vous faciliter la lecture de certains points clés que nous souhaitons mettre en avant. Il ne remplace dès lors en aucun cas et sous aucune condition «Les conditions générales de vente (CGV) des prestations de Xineo SA» disponibles à l'adresse : <https://www.xineo.ch/documents>.

Les 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).

Articles portés à votre attention

2. A : Hébergement

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 ».

2. B : Développement

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.

2. F : Vente de matériel

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.

2. G : Consulting : Formation / Sensibilisation / Audit / Intervention

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.

Intervention

Par «intervention» nous entendons toutes prestations nécessitant les compétences de Xineo, qu'elles soient techniques, de conseil ou liées au développement. Sauf mentions contraires au contrat ou le carnet d'heures, les interventions sont facturées selon un système d'unité (U) / heure. Une heure équivaut à 4 unités. Les demi-heures entamées sont comptées comme pleines (2 unités).

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

2. 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 foi.

Un supplément de « U x2 » sera appliqué, s'il doit être exécuté en urgence et/ou en dehors des heures de bureau (Lu-Ve : 08h00 - 17h00), « U x2,5 » entre 17h00 et 21h00 et « U 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 24/7 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.

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).

Le client reste responsable de ses actes.

3. Prix

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

4. Modalités de paiement, devis et livraison

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.

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.

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

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...).

7. Mot 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.

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.

9. Droit 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, librairies, classes, scripts, etc... fournis au client, sauf mention contraire indiquée sur le contrat.

10. Garantie

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.

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

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.

La résiliation peut s'effectuer par les deux parties par courrier recommandé moyennant un préavis de 6 (six) mois avant le terme du contrat.

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.

13. Support / Service après-vente

Xineo ne fournit aucun support téléphonique.

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.**

14. Confidentialité

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

Notre politique de confidentialité et de protection des données (b) fait partie intégrante des présentes CGV.

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 définis par la tranche horaire de 17h à 21h, du lundi au vendredi.

Les week-end sont définis comme étant : Samedi et dimanche (sa-di)

Les fermetures comprennent la tranche horaires de 21h00 à 08h00, les week-end, 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.

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.

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.

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.

(b). Voir : politique de confidentialité et de protection des données.

(c). Voir : Tarifications des frais de déplacement

(d). Voir : notre site internet www.xineo.ch