

# Conditions générales WEB

## 1. Introduction

Bienvenue chez AWEC (web). Afin de disposer d'une base d'engagements concrets nous appliquons en supplément des conditions générales du groupe NOVI group (<https://novi-group.ch>) une série de conditions supplémentaires destinées à la vente de nos services, telle que les présentes conditions « Conditions générales WEB » (« CGW »).

### Dénomination des parties

AWEC (web), ci-après dénommé « AWEC web », « AWEC », « NOVI group » ou « Nous ». Le terme « Client » indiqué dans les termes suivants concerne toute personne physique ou morale utilisant les prestations de NOVI group et de sa marque AWEC (AWEC fidu, AWEC web et AWEC immo).

### Approbation des conditions

Le Client reconnaît avoir lu et approuvé pleinement les conditions générales de NOVI group ainsi que celles de AWEC (<https://novi-group.ch> et <https://awec.ch>).

## 2. Étendue de nos prestations

### Notre engagement

AWEC web s'engage à réaliser, le site web ou les éléments, composants Internet décrits dans le cahier des charges, confirmation de commande, offre et forfait, si existant.

### Notre support technique

Le support technique est disponible par mail exclusivement à [web@awec.ch](mailto:web@awec.ch). Les autres canaux d'assistance de NOVI group ou de sa marque AWEC ne sont pas aptes à vous aider.

### Accès

AWEC web ne fournit pas d'accès à la base de données, ni de dump (base de données), ni l'accès au code source de la plateforme CMS en règle générale. Toute autre demande sera à faire par email à [web@awec.ch](mailto:web@awec.ch) (sans garantie d'acceptation par AWEC web et sans droits de recours).

## 3. Nom de domaine & Hébergement

### L'enregistrement

L'enregistrement d'un nom de domaine et de l'hébergement web est à payer en supplément annuellement. AWEC web s'engage à configurer pour vous votre hébergement et à enregistrer votre domaine. Nous vous rappellerons également de payer vos factures annuelles afin d'éviter de perdre votre domaine, ainsi que tout type de service souscrit (hébergement, mail, etc...).

### Les bases et autorisations légales

Par l'enregistrement du nom de domaine, le Client est légalement autorisé à utiliser celui-ci en tant que propriétaire, bien qu'il soit géré par AWEC web ou l'un de ces éventuels prestataires. AWEC web décline toute responsabilité quant aux noms de domaine déposés pour le compte de son Client, notamment en ce qui concerne leur disponibilité. Il importe donc au Client de faire les recherches nécessaires afin de s'assurer que les noms sont disponibles et qu'ils ne contreviennent pas aux Lois nationales et internationales en vigueur, notamment pour la protection des marques, des noms et droits d'auteurs, etc...

## Le paiement

Le Client s'engage, à payer les droits annuels pour l'utilisation du nom de domaine (ou tout autre service acheté) directement à AWEC web. Tout retard de paiement pourra engendrer la suspension voire la perte du nom de domaine, de l'hébergement ou tout autre service acheté sans que la responsabilité de AWEC web puisse être engagée. De plus, aucun dédommagement ou remboursement n'est possible.

En cas de perte d'un site WEB réalisé par AWEC web ou l'un de ces éventuels prestataires, pour faute de paiement, AWEC web ne rembourse en aucun cas le montant de la création du site WEB.

## Sa substitution

Il est également possible de ne pas recourir à une offre de AWEC web pour administrer votre domaine. AWEC web décline toute responsabilité et n'intervient à aucun moment sur votre infrastructure. Assurez-vous cependant que vos domaines/hébergements soient compatibles avec nos services.

## Transfert d'hébergeur à notre entité

Lorsqu'un client souhaite utiliser les services proposés par AWEC web pour effectuer un transfert d'hébergement, de domaine ou de quelconque produit vers un autre hébergeur, ses services sont automatiquement transférés - sans mention contraire de sa part avant le début du processus de transfert - à la propriété de AWEC web ou de ces partenaires. Ceci signifie qu'annuellement AWEC web facturera divers frais comme notamment, mais sans s'y limiter, des frais de renouvellement ou des taxes sur les hébergements. Les accès à la console d'administration du domaine, de l'hébergement et des produits transférés sont restreints. Les opérations doivent s'effectuer en contactant le support AWEC web qui peut refuser librement la pleine exécution de celles-ci. Le temps de transfert des produits rendra inutilisable les services du client jusqu'à ce que AWEC web ait pleinement terminé le transfert.

Nous ne sommes pas responsables pour toute interruption de service. Les délais de transfert des domaines et des produits sont donnés à titre purement indicatif, les temps d'attente étant des processus hors de notre contrôle. AWEC web n'est pas responsable de la perte de quelconque donnée et/ou défaillance des applications/sites ou des produits transférés qui pourrait survenir à la suite d'un transfert d'hébergeur.

## Transfert vers un autre hébergeur.

Il est possible à tout moment de demander de résilier votre hébergement chez AWEC web afin de porter votre site, votre domaine ou votre hébergement vers un autre prestataire en respectant nos conditions de résiliation. Pour des raisons techniques, il est impossible de transférer les domaines qui expirent dans moins de 60 jours (renouvellement), qui ont été créés il y a moins de 60 jours ou que votre email de contact n'est pas valide (le code Auth-Code est envoyé à AWEC web à cette adresse).

Lors d'un transfert vers un autre hébergeur, AWEC web vous fournira les informations pour accéder au serveur de fichiers, à la base de données et vous enverra un code de transfert pour votre domaine. Il est de votre responsabilité – sauf demande de votre part facturée en supplément – de transférer toutes vos données. Dès l'envoi des accès techniques, AWEC web n'est plus tenu d'assurer le contrat de maintenance.

Le temps de transfert des produits rendra inutilisables les services du client jusqu'à ce que le transfert soit terminé de votre côté. Nous ne sommes pas responsables pour toute interruption de service. Les délais de transfert des domaines et des produits sont donnés à titre purement indicatif, les temps d'attentes étant des processus hors de notre contrôle. AWEC web ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou défaillance des applications / sites ou des produits transférés qui pourrait survenir à la suite d'un transfert d'hébergeur.

## **4. Tarifs & Règlements**

### La TVA et la validité des prix

Tous les prix s'entendent hors TVA. NOVI group n'est pas assujettit à la TVA et ne la facture par conséquent pas. Les prix et les délais sont valables 10 jours à compter de la date d'émission de l'offre.

### Les retards de paiements

En plus du point 6 des CG, le client est informé qu'un retard de paiement peut entraîner la suspension du service jusqu'à la réception du paiement total, voir la suppression des produits et services sans aucune possibilité de récupération et sans que notre responsabilité puisse être engagée.

Nous nous réservons également le droit de bloquer votre site internet jusqu'à la réception du montant ouvert et des éventuels frais/intérêts ajoutés, selon nos CG.

### Les sus

Notre prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans l'offre, le cahier des charges, la confirmation de commande ou la fiche technique du forfait, si existant. Toute prestation ne figurant pas dans l'un de ces documents peut faire l'objet d'une offre complémentaire.

Aussi, dans certains cas de réalisations de site, des frais peuvent s'additionner au devis. Nous essayons dans la mesure du possible de les ajouter au devis initial, au début du mandat. Ceux-ci sont notamment, sans s'y limiter, des frais pour des transferts de domaines, des extensions, des ad-on, des licences spécifiques annuelles, etc...

Par principe, un devis est soumis au client pour l'octroi des compléments et il est acquis dès réception de l'aval du Client.

Il peut néanmoins arriver que des frais additionnels doivent être acquis obligatoirement, afin de répondre aux besoins du Client. Ces frais restent à la charge du Client.

### Modification

Toute modification apportée au cahier des charges, offre ou confirmation de commande ainsi que tout ajout de nouveaux composants ou page web peuvent faire l'objet d'une nouvelle offre ou facture.

### Mode et modalité et paiement

Toutes les conditions et modalités de paiement sont généralement inscrits sur nos documents. Le cas échéant, les CG disponibles sous <https://novi-group.ch> régissent ceci. En dernier recours, une demande par email peut être effectuée à [contact@awec.ch](mailto:contact@awec.ch) ou [contact@novi-group.ch](mailto:contact@novi-group.ch).

## 5. L'offre

### L'acceptation

L'acceptation de l'offre, du forfait ou du cahier des charges par Le Client de quelque manière qu'il soit, signifie à AWEC web l'accord et la bonne compréhension du Client sur les prestations et le développement figurant dans le cahier des charges et l'offre. Lorsque le client accepte l'offre, il accepte aussi les présentes conditions générales de AWEC ainsi que celles de NOVI group, présentes sur <https://novi-group.ch> et <https://awec.ch>.

### Commande

Seront considérées comme commande, toute commande confirmée par écrit ou email à AWEC web, le retour d'un devis signé, le paiement d'un acompte, d'une facture et/ou d'un devis.

### Procuration

Par son acceptation des conditions générales, le Client donne mandat à AWEC web pour effectuer en son nom ou de son éventuel prestataire auprès de ses partenaires, l'achat de domaine, hébergement, serveur ou tout autre produit et prestations afin de mener à bien le projet qu'il lui a été confié, est également compris dans le mandat, le contrôle des factures des services. Ce mandat est établi pour une durée indéfinie (jusqu'à la cessation d'activité de AWEC web) avec le Client et dans ce cas les supports seront informés de toute modification ou résiliation du mandat.

## 6. Force Majeure

### Désolidarisation

AWEC web ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de tout cas fortuit ou de force majeure comme, en particulier, tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit de grève, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, accident, émeute, attentat, de non-livraison des documents pour la création ou la mise en service du produit, tout fait imputable à un tiers, ou autre circonstance ayant une cause externe et l'empêchant, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux dites obligations.

## 7. Remise de la chose et/ou des services

### Délai de livraison

De manière générale, si aucun délai de livraison est annoncé dans l'offre ou le cahier des charges, le délai de livraison est de quatre (4) mois.

### Réticence du client

Si le Client ne répond pas dans les 5 jours, le temps d'attente sera ajouté au solde de jours restants pour la finalisation du mandat, soit au quatre (4) mois stipulés au précédent point.

Le dépassement du délai, si le Client ne répond pas dans les temps, ne donne pas droit de rupture du contrat.

### Finalisation du mandat

Une fois le mandat terminé, les obligations de AWEC web cessent. Le client entame, si celle-ci est incluse, ses deux mois de maintenance. Toute opération non prise en charge par l'éventuelle maintenance sera facturée en supplément. En règle générale, un mandat est terminé dès que AWEC web a réalisé le site demandé, selon le cahier des charges de base.

Aussi, le mandat prend également fin si AWEC web n'a plus de nouvelles de la part du client dans les 20 jours suivants la requête (la facture reste néanmoins dues en sa totalité), ou si le client indique lui-même que le site est terminé, ou si un accord est conclu entre les deux parties.

### Extension de nos droits

En outre, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards éventuels ne donnent pas le droit au Client d'annuler la vente, de refuser l'exécution de la commande ou de réclamer des dommages et intérêts. Aucune réclamation au titre de dommages, d'avaries, ou de manquants constatés à la réception des services par le Client ne pourra être formulée contre AWEC web.

## **8. Refus et exclusions**

### Non-conformité

AWEC web se réserve le droit de refuser la conclusion d'un contrat ou d'une commande à un Client qui souhaiterait la mise en ligne et l'hébergement d'un site qui serait jugé non conforme à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou à sa politique interne et ce sans aucune justification. Nous nous réservons également le droit d'annuler une commande si le Client ne respecte pas les conditions ou les délais, et ce sans recours possible.

### Suspension/annulation de la part du client

La suspension du service ou l'annulation de commande ou contrat du fait du Client peut entraîner l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues à hauteur du travail engagé à la date de l'annulation ou suspension, et ce, sans donner droit au versement d'aucun dédommagement.

## **9. Résiliation des services d'hébergement**

### Délai de préavis

Le Client pourra mettre un terme à son contrat d'abonnement par courrier écrit moyennant un préavis de trois (3) mois de la date d'anniversaire du contrat. Passé ce délai, l'abonnement est automatiquement reconduit pour une année et les montants dû seront à régler.

Dans le cas où un Client n'est pas certain de la date d'anniversaire d'un contrat, il prendra sans attendre contact avec AWEC web afin de l'obtenir.

## **10. Responsabilités et obligations**

### Autorisation envers notre entité

Le Client autorise expressément AWEC web à citer le nom du service web développé ou hébergé, et ce dans le cadre de sa propre politique de communication.

Le Client autorise AWEC web à sous-traiter sa demande, telle qu'elle soit, à une autre entité.

AWEC web ne divulguera jamais le nom de ces éventuels sous-traitants/prestataires.

## Contenu

Le Client est seul responsable du contenu de l'information accessible sur le service web et déclare être régulièrement titulaire de l'intégralité des droits de propriété industrielle et de propriété intellectuelle pouvant porter sur le contenu du service web développé : Droit des marques, brevets et tous les droits intellectuels et dérivés. Le Client est seul responsable de l'utilisation des marques, logos, insignes commerciaux ou nom et les copyrights présents dans son site et déposés par lui. AWEC web, mandataire, décline toute responsabilité quant aux noms de domaine déposés pour le compte de son Client, notamment en ce qui concerne leur disponibilité. Il importe donc au Client de faire les recherches nécessaires afin de s'assurer que les noms sont disponibles et qu'ils ne contreviennent pas aux Lois nationales et internationales en vigueur, notamment pour la protection des marques, des noms et droits d'auteurs, etc.

D'une manière générale, Le Client garantit expressément AWEC web contre tout recours de quelque nature qu'il soit, émanant de tout utilisateur ou de tiers, et contre toute action ou toute réclamation qui pourrait être engagée à l'encontre du Client au titre du contenu du service web développé, de son utilisation par lui-même ou par des tiers, et plus généralement au titre de la prestation, objet du présent contrat.

En cas de contentieux lié au service exploité par Le Client, AWEC web se réserve le droit de suspendre unilatéralement le présent contrat jusqu'à la résolution du contentieux.

En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet que Le Client déclare parfaitement connaître, AWEC web ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, entre autres, les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes, la contamination par virus des données et logiciels du Client, dont la protection incombe à ce dernier, les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client, malgré le dispositif de sécurité mis en place sur le serveur web. Les dommages que pourraient subir les équipements connectés au Centre Serveur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour Le Client.

Il est possible, sous réserve d'acceptation, de demander à AWEC web la traduction du site en plusieurs langues. Cette prestation est payante et sera calculée sur la base d'un devis. Veuillez noter que AWEC web se réserve le droit de traduire à l'aide de logiciels les différentes chaînes et ne fournit par conséquent aucune garantie sur l'exactitude du contenu traduit.

En principe, AWEC web n'ajoute jamais des conditions générales ainsi que des mentions légales sur les sites des clients. Il en est de leur ressort de s'y conformer en se basant sur les principes légaux en vigueur. AWEC web ne pourrait être tenu responsable pour tout litige survenu en cas de manquement d'informations légales.

## Accès au CMS

Pour les sites étant pourvus d'un accès administratif via un CMS tel que WordPress ou encore Joomla, AWEC web offrira sur demande du client un accès à l'administration du CMS. Par défaut, l'accès sera restreint et limité aux opérations de base sur le CMS. Dans tous les cas, AWEC web n'est pas responsable des problèmes qui pourraient survenir de la mauvaise utilisation d'un compte administrateur à travers le CMS.



Le client peut demander à obtenir un accès avec plus de privilèges en contactant AWEC web et en signant une décharge de responsabilités. Le Client peut exiger à avoir un accès au code source via le FTP ou encore à une base de données afin d'effectuer des modifications avancées par ses propres soins. Pour faire valoir cet accès, veuillez nous contacter et signer le document de décharge de responsabilité. Une telle demande rompra notre service de maintenance et notre garantie. Dans tous les cas, AWEC web n'est pas responsable des problèmes qui pourraient survenir de la mauvaise utilisation d'un compte administrateur à travers le CMS.

## **11. Modifications**

### Modification des CG et des CGW

NOVI group et AWEC web se réservent le droit d'adapter les CG et ces CGW à tout moment. NOVI group et AWEC web ne sont pas tenus d'avertir les clients des mises à jour des conditions. Il est de la responsabilité des clients d'en prendre régulièrement connaissance sur <https://novi-group.ch> et <https://awec.ch>.

## **12. Champs d'applications**

### Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent en supplément de celles de NOVI group ou de sa marque AWEC (AWEC fidu, AWEC web et AWEC immo) disponible sur le site <https://novi-group.ch> et <https://awec.ch>

## **13. For et droit applicable**

### Suite à l'interprétation et/ou l'exécution

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit suisse.

### Tribunaux compétents

À défaut de résolution amiable, le Tribunal de la Gruyère (Fribourg) sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution d'un contrat et de ses suites en relation avec toutes les affaires divergentes.