



Conditions générales WEB_SRV

CRÉATIF | INNOVATEUR | ACTUEL

1. Introduction

Bienvenue chez NOVI group. 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_SRV » (« CGW »).

Dénomination des parties

NOVI group, ci-après dénommé « NOVI group », « NOVI », ou « Nous ». Le terme « Client » indiqué dans les termes suivants concerne toute personne physique ou morale utilisant les prestations de NOVI group.

Approbation des conditions

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

2. Étendue de nos prestations

Notre engagement

NOVI group 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, ou à procéder à la maintenance/entretien/support d'un serveur non-managé.

Notre support technique

Le support technique est disponible par mail exclusivement à contact@novi-group.ch. Les autres canaux d'assistance de NOVI group ne sont pas aptes à vous aider, sauf convention/information contraire.

Accès

NOVI group 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, ou à un compte administrateur en règle générale. Toute autre demande sera à faire par email à contact@novi-group.ch (sans garantie d'acceptation par NOVI group et sans droits de recours).

Pour le cas d'un serveur non-managé, il est possible d'obtenir des droits d'administrateurs sur un compte utilisateur, ceci modifiant à la hausse la base tarifaire pour la maintenance/entretien /support à cause des risques.

3. Nom de domaine, Hébergement & SRV

L'enregistrement

L'enregistrement d'un nom de domaine et de l'hébergement web est à payer en supplément annuellement. NOVI group 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 NOVI group ou l'un de ces éventuels prestataires. NOVI group 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 NOVI group. 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 NOVI group puisse être engagée. De plus, aucun dédommagement ou remboursement n'est possible.

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

Pour les cas de serveurs non-managés, NOVI est désolidarisé de toute responsabilités quant à la facturation. Le Client étant lui-même seul responsable de rechercher et de s'acquitter des factures d'hébergement de serveur.

Le principe d'approvisionnement d'un portefeuille client est appliqué dans les cas de maintenance/entretien/support d'un serveur. C'est-à-dire que le Client verse par avance une somme prédéfinie à NOVI group. Chaque intervention sera déduite du portefeuille client. Une fois que le portefeuille atteint le seuil de 10% du montant d'apport, le Client est invité à le réapprovisionner.

Sa substitution

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

En cas de manipulations administrateurs sur un serveur non-managé ou d'un service rattaché et non effectués par NOVI group, nous ne pouvons plus être tenu pour responsable de potentiels problèmes pouvant survenir suite à cette manipulation.

Transfert d'hébergeur à notre entité

Lorsqu'un client souhaite utiliser les services proposés par NOVI group 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 NOVI group ou de ces partenaires. Ceci signifie qu'annuellement NOVI group 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 NOVI group 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 NOVI group ait pleinement terminé le transfert.

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

Transfert vers un autre hébergeur.

Il est possible à tout moment de demander de résilier votre hébergement ou de vos autres produits chez NOVI group 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 NOVI group à cette adresse).

Lors d'un transfert vers un autre hébergeur, NOVI group 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, NOVI group 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'attente étant des processus hors de notre contrôle. NOVI group ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou défaillance des applications / sites / logiciels 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@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 NOVI group 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 les conditions générales de NOVI group et aussi les présentes conditions générales de NOVI group, présentes sur <https://novi-group.ch>.

Commande

Seront considérées comme commande, toute commande confirmée par écrit ou email à NOVI group, 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 NOVI group 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 NOVI group) avec le Client et dans ce cas les supports seront informés de toute modification ou résiliation du mandat.

6. Force Majeure

Désolidarisation

NOVI group 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 pour les prestations WEB et de 72h ouvrables pour les demandes liées à un serveur non-managé.

Réticence du client

Le Client est conscient qu'il doit fournir tous les éléments nécessaires à la confection de son site ou de sa plateforme WEB, à savoir et sans s'y limiter : des textes descriptifs, des images, des photos, des check-list, etc... Le cas échéant, NOVI group peut mettre en pause la confection du site WEB, tout en décomptant les jours sur le délai de remise de la chose.

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 NOVI group 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 NOVI group a réalisé le site demandé, selon le cahier des charges de base.

Aussi, le mandat prend également fin si NOVI group 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 NOVI group.

8. Refus et exclusions

Non-conformité

NOVI group 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 et serveur

Délai de préavis

Le Client pourra mettre un terme à son contrat d'abonnement d'hébergement par courrier écrit moyennant un préavis de trois (3) mois de la date d'anniversaire du contrat. Passé ce délais, 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 NOVI group afin de l'obtenir.

Le Client peut mettre fin à un mandat de maintenance/entretien /support d'un serveur non-managé moyennant un préavis d'un mois pour la fin d'un mois. Le délai est identique pour NOVI group vis-à-vis du Client.

Cependant, la demande des accès au compte administrateur ou l'octroi de droits d'administrateurs sur un autre utilisateur font exception au délai de résiliation du mandat, NOVI group est ainsi dans son droit d'effectuer une résiliation avec effet immédiat.

10. Responsabilités et obligations

Autorisation envers notre entité

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

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

NOVI group 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. NOVI group, 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 NOVI group 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, NOVI group 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, NOVI group 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 NOVI group la traduction du site en plusieurs langues. Cette prestation est payante et sera calculée sur la base d'un devis. Veuillez noter que NOVI group 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, NOVI group 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. NOVI group 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, NOVI group 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, NOVI group 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 NOVI group 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, NOVI group 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 se réserve le droit d'adapter les CG et ces CGW à tout moment. NOVI group n'est pas tenu 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>.

12. Champs d'applications

Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent en supplément de celles de NOVI group disponible sur le site <https://novi-group.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.