



**wTouch** Coding the future

## **Conditions générales**

Conditions générales de la société wTouch Sàrl et conditions liées à un abonnement à une plateforme web.

Révision 2.0 – juin 2024

## Table des matières

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Prestations de Services .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Obligations de wTouch .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Obligations du Client .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Tarifs .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Paiements.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Propriété Intellectuelle .....</b>	<b>4</b>
<b>8. Garantie .....</b>	<b>4</b>
<b>9. Responsabilité.....</b>	<b>5</b>
<b>10. Confidentialité et Protection des Données.....</b>	<b>5</b>
<b>11. Résiliation .....</b>	<b>5</b>
<b>12. Droit Applicable et For Juridique.....</b>	<b>5</b>
<b>13. Dispositions Finales .....</b>	<b>5</b>
<b>14. Dispositions Particulières – Plateforme Staff'22/Archi'24 .....</b>	<b>6</b>
<b>15. Abonnement et Paiement .....</b>	<b>6</b>
<b>16. Sauvegarde des Données.....</b>	<b>6</b>
<b>17. Accès et Garantie .....</b>	<b>7</b>
<b>18. Responsabilité.....</b>	<b>7</b>
<b>19. Premiers Pas.....</b>	<b>7</b>
<b>20. Support Utilisateur .....</b>	<b>8</b>
<b>21. Erreurs et Récupération .....</b>	<b>8</b>
<b>22. Maintenance .....</b>	<b>8</b>
<b>23. Fonctions additionnelles/personnalisées .....</b>	<b>8</b>

## 1. Introduction

**Objet** : Ces conditions générales (ci-après "CG") régissent les relations contractuelles entre la société wTouch Sàrl, sise à Vuisternens-devant-Romont et enregistrée auprès du registre du commerce du canton de Fribourg sous l'identifiant CHE-113.699.415 (ci-après "wTouch"), et ses clients (ci-après "le Client") dans le cadre de la prestation de services de développement informatique ainsi que sous la forme d'un abonnement mensuel ou annuel à une de ses applications et/ou une de ses plateformes.

**Acceptation** : En contractant avec wTouch, que ce soit par la signature d'une offre ou d'un cahier des charges, le Client accepte sans réserve les présentes CG.

**Abonnement** : Dans le cadre d'un abonnement à une application web, une plateforme web, des services cloud et/ou des services d'hébergement, le fait de cocher la case « J'ai lu et j'accepte les CG », ainsi que le paiement d'une facture d'abonnement implique l'acceptation des présentes CG.

## 2. Prestations de Services

**Description des Services** : wTouch offre des services de développement de logiciels, de plateformes web, d'applications et de sites web, de maintenance, de conseil en informatique ainsi que d'autres services annexes.

**Offre et Contrats** : Toute prestation fera l'objet d'une offre détaillée devant être acceptée par le Client avant le début de la prestation. La prestation commence dès l'acceptation de l'offre par écrit, via envoi postal ou e-mail.

## 3. Obligations de wTouch

**Qualité et Diligence** : wTouch s'engage à fournir les services avec soin et compétence, conformément aux standards professionnels en vigueur.

**Confidentialité** : wTouch assure la confidentialité des informations et des données du Client.

## 4. Obligations du Client

**Collaboration** : Le Client s'engage à fournir toutes les informations, la documentation et les accès nécessaires, pour permettre à wTouch d'exécuter les prestations dans les meilleures conditions.

**Paiement** : Le Client s'engage à régler les factures émises par wTouch conformément aux modalités de paiement convenues.

**Erreurs** : Le Client s'engage à transmettre à wTouch, sans délai, toute erreur qu'il pourrait trouver dans une application et/ou une plateforme.

## 5. Tarifs

**Tarification** : Les tarifs sont définis dans l'offre ou le cahier des charges. Les prix s'entendent en CHF et sont par définition, toutes taxes comprises, sauf indication contraire sur une offre.

**Tarifs horaires** : wTouch travaille avec 3 tarifs différents en fonction des travaux : Tarif (A), CHF 140.00/h pour le développement, la recherche et la récupération de données, ainsi que les travaux serveurs, tarif (B) CHF 100.00/h pour la gestion de contenu et au tarif (C) CHF 220.00/h pour les interventions en urgence. Ces tarifs s'entendent hors TVA.

## 6. Paiements

**Modalités de Paiement** : Les paiements doivent être effectués dans le délai imparti stipulé sur la facture. En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront appliqués, en principe 5% par mois sauf indication contraire dans un devis, mais au minimum CHF 20.00.

**Acompte** : Dans le cadre d'un développement personnalisé faisant suite à une offre ou à un cahier des charges détaillé, un acompte à hauteur de 40% est demandé. Les travaux commencent au paiement de celui-ci.

**Solde**: Le solde est dû au plus tard 30 jours après la livraison des travaux.

## 7. Propriété Intellectuelle

**Droits d'Auteur** : wTouch conserve la propriété intellectuelle des développements personnalisés réalisés, jusqu'au paiement intégral des prestations.

**Abonnements** : Une licence d'utilisation d'une application et/ou d'une plateforme n'inclut en aucun cas un droit quelconque à la propriété intellectuelle.

**Licence d'Utilisation** : Une fois le paiement effectué, le Client obtient une licence d'utilisation des logiciels développés, sauf accord spécifique contraire.

## 8. Garantie

**Garantie de Fonctionnement** : wTouch garantit que les logiciels développés fonctionneront conformément aux spécifications techniques définies dans les documents contractuels. Le fonctionnement n'est pas garanti si les paramètres de mise en fonction changent (mise à jour du système d'exploitation, changements dans les services, les navigateurs et/ou les API utilisés, etc.).

**Exclusion de Garantie** : Toute intervention non autorisée par wTouch sur les logiciels annule la garantie et le support.

## 9. Responsabilité

**Limitation de Responsabilité** : wTouch ne peut être tenue responsable des dommages indirects, de la perte de données ou de profit subis par le Client.

**Force Majeure** : wTouch n'est pas responsable des retards ou des échecs d'exécution dus à des événements de force majeure.

## 10. Confidentialité et Protection des Données

**Protection des Données** : wTouch s'engage à traiter les données personnelles du Client et de leurs clients, conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD).

**Plateforme web** : Dans le cas de l'utilisation d'une plateforme web permettant au Client de gérer des données de ses propres clients et/ou de tiers, wTouch ne peut être tenue responsable si les données sont rendues accessibles par une erreur du Client.

## 11. Résiliation

**Conditions de Résiliation** : Chaque partie peut résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie après mise en demeure restée sans effet pendant 30 jours. Une résiliation normale peut être demandée pendant chaque période d'abonnement, par écrit (envoi postale ou e-mail) en respectant un délai de préavis de 30 jours avant la fin de la période en cours.

**Effets de la Résiliation** : En cas de résiliation, le Client s'engage à payer les services rendus jusqu'à la date de fin de contrat.

**Abonnement** : Un abonnement d'accès à une plateforme web ou une application web peut être résilié à tout moment. Cependant, aucun remboursement ne sera accordé pour la durée initiale de l'abonnement.

## 12. Droit Applicable et For Juridique

**Loi Applicable** : Les présentes CG sont régies par le droit suisse.

**For Juridique** : Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes sera soumis aux tribunaux compétents du siège de wTouch, à savoir Vuisternens-devant-Romont.

## 13. Dispositions Finales

**Modification des CG** : wTouch se réserve le droit de modifier les présentes CG. Les nouvelles CG seront communiquées au Client et seront applicables dès leur mise en ligne. En cas de différence, la version actuelle en ligne fait foi.

**Nullité Partielle** : Si une disposition des présentes CG est déclarée nulle, les autres dispositions demeureront en vigueur.

**Copie en Ligne**: Les présentes CG, en l'occurrence la révision valable de celles-ci, est disponible en tout temps en ligne à l'adresse: <http://wtouch.ch/cg>.

## 14. Dispositions Particulières – Plateforme Staff'22/Archi'24

**Edition** : L'édition des plateformes web staff22.app et archi24.app ainsi que de toutes les plateformes y relatives sont régies par wTouch.

**Revente**: Aucune revente ni sous-location de services quels qu'ils soient ne peut être effectuée sans l'accord préalable de wTouch.

## 15. Abonnement et Paiement

**Durée** : La durée initiale de l'abonnement peut être définie par le Client au moment de la souscription. Le choix d'une durée d'un an ou plus permet de bénéficier d'un rabais par rapport aux paiements mensuels.

**Échéance de Paiement** : Les abonnements sont payables d'avance soit via carte de crédit soit, si le client le souhaite, par le biais d'une facture QR. La plateforme sera utilisable une fois la facture QR réglée.

**Renouvellement tacite** : Sans résiliation explicite, l'abonnement est renouvelé tacitement en utilisant la même méthode de paiement que pour le paiement initial. Ainsi, une carte de crédit sera automatiquement débitée le jour correspondant au début de l'abonnement ou une facture QR sera émise 10 jours avant la fin de celui-ci.

**Défaut de paiement** : Le défaut de paiement ou le défaut d'un débit automatique implique un arrêt immédiat des services proposés.

## 16. Sauvegarde des Données

**Sauvegarde** : Une sauvegarde quotidienne des données créées par le Client sur la plateforme pour laquelle il a conclu un abonnement est effectuée.

**Restauration** : Une restauration de ces données par écrasement ou une restauration parallèle, dans le cadre d'une erreur du Client, est possible, mais sera facturé.

**Accès aux données après résiliation** : Lors de la rupture d'un contrat, les données sont conservées pendant 30 jours afin de permettre une éventuelle réactivation des services. Passé ce délai et en vertu de la LPD (Loi sur la protection des données), ces sauvegardes sont supprimées et ne sont plus récupérables. Les données peuvent éventuellement être exportées pour le Client à condition que l'export ne contienne pas de données métiers propres à l'application et/ou à la plateforme.

## 17. Accès et Garantie

**Force majeure** : Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur, et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de wTouch. Dans ces cas, l'Utilisateur accepte de ne pas tenir rigueur à l'éditeur de toute interruption ou suspension de service, même sans préavis.

**Best effort** : L'accès aux plateformes n'est pas garanti. wTouch essaie dans la mesure du possible de limiter les moments où les applications ne sont pas disponibles. Toutefois, un problème temporaire d'accès ne donne pas droit à un remboursement.

## 18. Responsabilité

**Sources** : Les sources des informations diffusées sur les plateformes sont réputées fiables, mais le site ne garantit pas qu'elles soient exemptes de défauts, d'erreurs ou d'omissions. Les informations communiquées sont présentées à titre indicatif et général sans valeur contractuelle. Malgré des mises à jour régulières, les plateformes ne peuvent être tenues responsables de la modification des dispositions administratives et juridiques survenant après la publication. De même, le site ne peut être tenu responsable de l'utilisation et de l'interprétation des informations contenues dans ce site.

**Accès** : L'Utilisateur s'engage à garder son mot de passe secret. Toute divulgation du mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe. wTouch décline toute responsabilité.

## 19. Premiers Pas

**Accompagnement** : Lors de la conclusion d'un abonnement sur l'une des plateformes, une présentation/formation en visioconférence sur la configuration et l'utilisation peut être envisagée. Elle est dispensée au bon vouloir de wTouch.

**Formations** : Plusieurs outils de formation sont/seront disponibles en ligne, notamment de la documentation sous la forme d'un dossier PDF et des vidéos de démonstration et d'explications.

**Formation personnalisée** : Une formation complémentaire et/ou une aide personnelle pour la configuration et l'utilisation des plateformes en visioconférence peut être envisagée. Elle pourra faire l'objet d'un devis et d'une facturation séparée.

## 20. Support Utilisateur

**Type de support** : Le support utilisateur principal se fait par e-mail. Le délai de réponse standard maximal aux e-mails de support est de 2 jours ouvrables. wTouch ne propose pas de support téléphonique.

**Plateforme de support** : Pour les applications web, une plateforme de support supplémentaire de type messagerie instantanée peut être proposée.

## 21. Erreurs et Récupération

**Erreur du Client** : La récupération des données effacées par une erreur de manipulation du Client est envisageable, mais elle sera facturée aux tarifs horaires standards de wTouch sur acceptation d'un devis.

**Erreurs dues à un bug** : Bien que testées de manière intensive, des bugs peuvent encore se trouver sur les plateformes. La récupération de données perdues à cause d'un bug est prise en charge par wTouch.

## 22. Maintenance

**Mises à jour** : Les mises à jour sur les plateformes sont en principe effectuées le dernier dimanche du mois après 17h00. En cas de force majeure, un bug pouvant affecter les données du Client peut être corrigé au premier moment opportun.

**Information** : wTouch propose une newsletter à laquelle les clients peuvent s'abonner pour être informés des mises à jour et des procédures de maintenance planifiée.

## 23. Fonctions additionnelles/personnalisées

**Ajout** : Toutes nos plateformes et/ou applications sont évolutives. wTouch est en mesure de proposer des ajouts de fonctions supplémentaires personnalisées selon les désirs et les besoins des Clients. L'ajout d'une telle fonction fait l'objet d'un devis séparé devant être accepté par le Client.