



CONDITIONS GÉNÉRALES

1 Parties contractantes, champ d'application et modification des CG

1.1 La société PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, ci-après «la prestataire», fournit les services et produits décrits sur www.pme-kmu.com. La prestataire conclut un contrat avec la cliente/le client pour chaque service, produit souhaité.

1.2 Les présentes Conditions générales («CG») forment partie intégrante du contrat conclu entre le client et la prestataire. Les présentes Conditions générales régissent les relations juridiques entre le client et la prestataire dans le cadre de l'offre PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl et s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, à toutes les commandes passées et contrats conclus avec PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl. En utilisant les prestations de service PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, vous acceptez les conditions ci-dessous sans aucune modification et dans leur intégralité.

1.3 PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl est en droit de modifier en tout temps les CG. La version des CG valable au moment de la signature du contrat s'applique. Les modifications sont préalablement communiquées au client en temps utile par un moyen approprié (p. ex. dans un courrier d'information, par e-mail, sur la facture ou sur le site www.pme-kmu.com). Le client peut consulter les versions respectivement en vigueur des CG sur le site www.pme-kmu.com. Si les modifications entraînent pour le client des obligations supplémentaires significatives ou la limitation de ses droits, il est en droit de résilier le contrat de manière anticipée avec effet à la date d'entrée en vigueur des modifications. Si le client omet de procéder à cette résiliation, les modifications sont réputées acceptées.

1.4 Les règles relatives à la prestation fournie que la prestataire communique au client par un moyen approprié (p. ex. e-mail ou courrier postal) et spécifiant plus précisément les droits et obligations des parties, ainsi que le déroulement, le contenu, le prix et la mise en ligne de la publication, font partie intégrante du contrat.

1.5 En cas de contradiction entre le contrat, les CG et les règles relatives à la prestation fournie, les dispositions du contrat prévalent sur les CG, ces dernières prévalant à leur tour sur les règles relatives à la prestation fournie.

2 Services de la prestataire

La prestataire fournit ses services selon les normes en usage et assure la diligence nécessaire selon les éléments dans son contrat.

3 Conclusion du contrat, durée du produit, résiliation, données à la fin du contrat

3.1 Le contrat entre en vigueur au moment de l'acceptation par le client d'une offre ou d'un contrat proposé par PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl. L'acceptation du client peut être donnée de différentes façons, p. ex. par téléphone ou par e-mail, par la signature d'une offre ou d'un contrat ou sur l'écran de vente de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, la signature d'un contrat en format papier, par une commande en ligne ou par acte concluant (p. ex. paiement de la facture, utilisation du produit, commande de prestations). La date d'activation, la durée du service et les délais de résiliation peuvent être réglés de manière différente dans le contrat.

3.2 Après avoir examiné les données indiquées par le client, la prestataire est en droit, sans indication de motifs ni dédommagement, de se départir du contrat dans les 30 jours suivant sa conclusion.

3.3 La durée du contrat commence à courir à la date de conclusion du contrat et en cas de contrats subséquents, au moment de l'expiration de la durée initiale. La durée du contrat est de trois ans ou plus et se prolonge automatiquement d'une durée identique supplémentaire. Le budget renouvelé est basé sur le montant annuel de la dernière année du contrat en cours. Dans la mesure où le contrat n'est pas résilié par le client, ni par PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, moyennant un délai de résiliation de 6 mois (182 jours) avant le terme du contrat.

3.4 PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl peut résilier un service ou un contrat en tout temps pour justes motifs avec effet immédiat, p.ex. lorsque la rémunération n'est pas versée à l'échéance ou en cas de violation contractuelle d'autre nature du client.

3.5 La résiliation du présent contrat par l'une ou l'autre des parties est soumise aux deux conditions cumulatives suivantes :



- a) Être notifiée par courrier postal en recommande ;
b) Être postée au plus tard 6 mois (182 jours) avant le terme du contrat. La date du sceau postal fait foi.
- 3.6 Une résiliation ne libère pas le client de son obligation de verser la rémunération jusqu'à la fin du contrat. Le même principe s'applique lorsque le client communique à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl avant la fin du contrat qu'il souhaite renoncer à des produits ou des prestations.
- 3.7 L'éventuelle cessation ou vente de ses activités par le client n'autorise en aucun cas celui-ci à résilier des produits de manière anticipée. Dans ce cas, le client doit la rémunération convenue jusqu'à la fin du contrat et PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl la facture immédiatement au client au moyen d'une facture finale.
- 3.8 Les prestations fournies par PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl : gestion, création ou mises à jour du site web, enrichissement de la fiche Google My Business, QR code dédié, etc. s'arrêtent au terme du contrat. En cas de non-paiement ceux-ci appartiennent à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl.
- 3.9 Après la fin du contrat, le client ne bénéficie plus d'aucun service de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl.

4 Contenus publicitaires et publications

- 4.1 Par sa commande de services et/ou la signature du contrat, le client confirme posséder tous les droits exigibles sur les documents tels que les images, textes, logos et autres contenus publicitaires transmis par ses soins à la prestataire et pouvoir en disposer librement sans restriction.
- 4.2 Le client garantit et assume l'entière responsabilité que ses messages publicitaires et les sites Web auxquels ils renvoient respectent la législation en vigueur et les directives publicitaires, notamment qu'ils ne contiennent aucune représentation sexuelle ou pornographique et n'utilisent aucun nom ni terme évoquant de tels programmes ou contenus ou faisant leur promotion. Il en va de même pour des contenus et des formes extrêmes, politiques ou autres contrevenant à la bienséance ou aux bonnes mœurs et en général pour le respect d'éventuels droits de tiers. La prestataire n'assume aucune obligation de vérifier la conformité technique et le contenu de la publicité et décline expressément toute responsabilité à cet égard. Le client libère entièrement la prestataire de tous les frais (y compris les frais de défense) et exigences que des tiers seraient amenés à faire valoir contre elle. Cette responsabilité subsiste au-delà de la durée des relations contractuelles.
- 4.3 La prestataire peut refuser, modifier ou supprimer unilatéralement et à tout moment des contenus publicitaires du client en raison de leur contenu, de leur provenance, de leur format technique, de leur forme ou de leur qualité selon des critères uniformes et objectifs, notamment lorsque les contenus publicitaires ne répondent pas aux exigences précitées. En cas de refus, de modification ou de suppression de la publicité, le client peut publier de nouveaux contenus ou des contenus modifiés auxquels les motifs de refus ne s'appliquent pas. Le client ne peut prétendre à aucun remboursement des sommes qu'il a payées, dans la mesure où celles-ci correspondent à la valeur des services déjà fournis par la prestataire. Le client ne peut faire valoir aucun droit à des dédommagements dans les limites légales. Si le contenu publicitaire est publié malgré le refus expliqué plus haut, les obligations contractuelles demeurent valables dans leur intégralité.
- 4.4 Publication de la publicité ou exécutions marketing. La publication de la publicité ou les actions marketing s'effectuent dans la qualité de reproduction habituelle pour les publications en ligne.
- 4.5 La prestataire a le droit de refuser ses services tant que les matériels concernés ne lui sont pas livrés dans un état utilisable ou s'ils ne sont pas complets.

5 Propriété intellectuelle (PI) et droits de tiers

- 5.1 PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl est titulaire de tous les droits de propriété et de propriété intellectuelle sur sa marque PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl et son QR code dédié. PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl accorde au client, pour la durée du contrat, un droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser la PI conformément au contrat. Le client n'est pas autorisé à utiliser la PI à d'autres fins. Au terme du contrat, le client n'est plus en droit d'utiliser la PI.
- 5.2 Le client accorde à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl tous les droits d'utilisation de la PI du client dont PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl a besoin pour la fourniture de ses prestations (p. ex. le droit de reproduire, conserver, adapter, traduire, mettre en ligne, publier et transférer les contenus); le droit



d'utiliser la PI du client pendant et au-delà de la durée du produit à ses propres fins dans la mesure où les contenus en question ne sont pas protégés par des droits de propriété intellectuelle.

5.3 L'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits réels liés aux produits publicitaires, marketing et à son contenu reste la propriété exclusive de la prestataire lorsque le client ne réalise pas son contenu publicitaire lui-même ou qu'il ne le livre pas terminé à la prestataire. Lorsque le matériel livré par le client nécessite un traitement par la prestataire ou par un tiers, cette disposition s'applique à ce traitement ultérieur. Pour tous les autres contenus publicitaires et marketing, le client accorde à la prestataire le droit exclusif, gratuit, permanent, transmissible, irrévocable d'octroyer un nombre illimité de sous-licences, d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de traduire, de distribuer, de publier et de présenter.

5.4 Le client déclare et assure expressément respecter les droits de tiers, notamment le droit des raisons de commerce, le droit d'auteur et le droit des marques. Il prend acte que des droits de tiers existent normalement sur les images, graphiques, données, supports sonores, programmes ou parties de programmes, etc. Il déclare avoir préalablement acquis les droits d'utilisation nécessaires.

5.5 La prestataire n'a pas l'obligation de vérifier l'existence de tels droits de tiers ou de l'acquisition de ces droits par le client. Néanmoins, en cas de doute, elle peut exiger du client un justificatif, refuser les documents concernés, exiger l'élimination des éléments ne respectant pas les droits et, faute de quoi, suspendre ses services jusqu'au règlement de l'éventuelle infraction juridique. Le client dédommage totalement la prestataire de toute prétention de tiers à son égard.

5.6 La prestataire a le droit de publier elle-même des contenus publicitaires ainsi que des données et des informations sur ces contenus sur des sites de tiers et/ou dans le but de promouvoir sa propre offre en ligne.

6 Garantie de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl

6.1 PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl fournit ses prestations dans le cadre de ses ressources entrepreneuriales et des exigences prévisibles de façon soigneuse et conformément aux règles de l'art, dans la mesure où elle ne se trouve pas dans l'incapacité de fournir les prestations pour des motifs dont elle n'est pas responsable.

6.2 PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl fournit ses prestations via Internet ou à l'aide de réseaux de communication et ne peut être tenue pour responsable de l'interruption de l'exécution de ces prestations liées au dysfonctionnement de ces réseaux.

6.3 La prestataire résout en temps utile les éventuelles pannes techniques qui sont de son ressort. Toute prétention de garantie supplémentaire est exclue. Le client assume, en outre, l'entière responsabilité concernant les équipements techniques nécessaires qui lui sont propres ainsi que la protection logicielle (software) ou matérielle (hardware) de son site internet. La prestataire n'accorde aucune garantie concernant la compatibilité de ses services avec le matériel ou le logiciel du client.

7 Garantie du client

7.1 Le client garantit:

I- qu'il respecte le droit applicable (p. ex. interdiction de la concurrence déloyale, droit des marques, législation sur le droit d'auteur, droit de la personnalité et protection des données);

II- que les contenus ne violent pas de prescriptions légales ni de droits de tiers (p. ex. raisons sociales, marques, droits d'auteur);

III- que les contenus sont toujours actuels et corrects, qu'ils ne sont pas racistes, discriminatoires, qu'ils ne violent pas la personnalité, n'incitent pas à la violence et qu'ils ne sont pas diffamants, offensants ni ne donnent lieu à aucun harcèlement;

IV- qu'il est titulaire de tous les droits nécessaires sur les contenus et peut en disposer sans restriction, ou que le titulaire de ces droits lui a accordé les droits d'utilisation nécessaires;

7.2 Si PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl est recherchée en raison d'une violation de la garantie par le client, le client décharge PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl de toutes prétentions et l'indemnise intégralement. Cette obligation s'applique au-delà de la durée de la relation contractuelle pour une durée illimitée. PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl informe le client dans un délai convenable de toute prétention invoquée.



8 Prix, facturation et conditions de paiement

8.1 Le client doit et paie le prix convenu par contrat à réception ou selon conditions dans le délai indiqués lors de l'émission de la facture par la prestataire, sans aucune déduction.

8.2 Le prix que le client doit payer pour le produit s'entend net. La taxe sur la valeur ajoutée prescrite par la loi est facturée en sus.

8.3 Le retard de paiement débute à l'expiration du délai de paiement. Un intérêt moratoire de 5% l'an selon l'art. 104 CO est dû en cas de retard de paiement. En outre, la prestataire est autorisée à facturer des frais de rappel de CHF 15.- pour le premier rappel et de CHF 25.- pour le deuxième rappel, pour couvrir partiellement les frais occasionnés, autres frais réservés. Le montant de la créance, auquel s'ajoutent les éventuels frais de rappel et intérêts, peut être cédé ou vendu à un tiers en vue de son encaissement. Le cas échéant, la prestataire facture au client CHF 175.- pour frais de cession de la créance à la société ou l'agent d'affaires qui gère de recouvrement. En cas de mainlevée, nos contrats constituent des titres de mainlevée au sens du 82 LP.

8.4 La prestataire peut demander des paiements anticipés avant de fournir ses prestations.

8.5 Si le client n'a pas payé la somme due dans le délai fixé dans le premier rappel, la prestataire peut suspendre ses services sans préavis jusqu'au paiement intégral des montants dus. Les droits de la prestataire demeurent expressément réservés dans tous les cas.

9 Responsabilité et limitation de la responsabilité

9.1 La prestataire s'engage à fournir au client les prestations convenues de manière soignée et conforme au contrat dans la limite du budget et la durée de la période.

9.2 La responsabilité de la prestataire n'est engagée qu'en cas de préméditation et de négligence grave. Dans les autres cas, la responsabilité est exclue dans les limites légales. En particulier, la responsabilité est exclue en cas de dommages collatéraux et ultérieurs, de force majeure et de grève, de pannes techniques imputables à d'autres entreprises et/ou opérateurs de réseaux ainsi que pour le personnel auxiliaire.

9.3 La prestataire n'est pas responsable des contenus et des données du client qui sont effacés en raison de la résiliation du contrat ou du non-renouvellement du contrat.

9.4 La prestataire n'a aucune obligation de contrôler les évaluations déposées ou diffusées sur la fiche Google My Business du client par les utilisateurs ou les réseaux sociaux quel qu'ils soient. La prestataire n'assume aucune responsabilité pour les évaluations des utilisateurs.

9.5 Le client répond envers la prestataire de tous les préjudices que celle-ci pourrait subir à cause de la violation des dispositions contractuelles et la décharge de toutes les revendications de tiers qui pourraient lui être opposées du fait d'une violation présumable de biens immatériels ou d'autres droits. Le client prend acte que des actions illicites peuvent également dériver de simples renvois techniques du programme (par exemple des liens). Le client a donc l'obligation de créer uniquement des renvois pour lesquels il peut exclure tout cas d'espèce de délit et de violation des droits de tiers. Cette responsabilité subsiste au-delà de la durée des relations contractuelles. La prestataire informe en temps utile le client sur les prétentions qu'elle fait valoir.

10 Protection des données

10.1 La déclaration relative à la protection des données de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, dans sa version la plus actuelle, est applicable et peut être demandée à l'adresse suivante contact@pme-kmu.com. La déclaration de protection des données est contraignante et forme partie intégrante des présentes CG.

10.2 La prestataire peut envoyer aux clients des informations sur d'autres de ses produits ou services (p. ex. sous la forme de newsletters ou par courrier). Si le client ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part de la prestataire, il peut en tout temps se désabonner par e-mail en contactant l'adresse suivante contact@pme-kmu.com ou par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées disponibles à l'adresse suivante www.pme-kmu.com, voir directement sur l'e-mail en bas de page.

10.3 En vue de fournir les prestations convenues dans le contrat, la prestataire traite pendant toute la durée de celui-ci des données personnelles que le client lui a transmises.

10.4 La prestataire peut transmettre les données des clients à des sociétés du groupe ou à des sociétés partenaires ainsi qu'à des tiers spécialisés dans le traitement des données en Suisse et à l'étranger, en vue



de la bonne exécution du contrat, ou concernant la conception adaptée aux besoins et le développement de services de la prestataire ainsi qu'à des fins de marketing et d'études de marché en général.

10.5 Aux fins de l'exécution du contrat, PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl peut transmettre des données personnelles à des éditeurs de plateformes en ligne. Les éditeurs sont eux-mêmes tenus de respecter le droit applicable en matière de protection des données et ils sont eux-mêmes responsables envers le client des traitements de données qu'ils effectuent. Le client prend acte que PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl ne peut contrôler le traitement de ces données personnelles par les éditeurs.

10.6 Le client est tenu de respecter le droit applicable en matière de protection des données lors du traitement de données personnelles en relation avec le contrat et de leur transmission à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl. Le client doit en particulier s'assurer que les données personnelles transmises à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl ont été collectées de manière licite et qu'il est autorisé à transmettre ces données personnelles à PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl. En cas de violation du présent chiffre 10.6, le client indemnise intégralement PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl pour tout dommage et toute prétention de tiers en relation avec le traitement de données personnelles par PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl conformément au contrat.

11 Dispositions finales

11.1 Les modifications du contrat et les avenants ne sont valables que s'ils ont été conclus par écrit ou – en cas de communication électronique avec le client – lorsqu'ils ont été confirmés par e-mail par PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl.

11.2 La prestataire est en droit de transférer à un tiers un ou plusieurs, droits et obligations découlant de ce contrat, voire l'intégralité de la relation contractuelle. Un transfert à des tiers par le client est exclu.

11.3 Des modifications dans la situation juridique du client n'exercent aucune influence sur la validité du contrat. En cas de cessation d'activité du client, la prestataire a le droit de facturer le solde contractuel au moyen d'un décompte final.

11.4 L'éventuelle nullité d'une des dispositions contractuelles précédentes ne compromet aucunement la validité des autres dispositions.

11.5 Le contrat est soumis au droit suisse. Le for de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl est à Lausanne. PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl est également autorisée à ouvrir action contre le client devant le for ordinaire de celui-ci. Les fors impératifs sont réservés.

12 Contact et service clientèle

Avez-vous une question?

Pour toute question, veuillez s'il vous plaît vous adresser au service clientèle de PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, par téléphone au +41 58 510 87 80 ou par email à contact@pme-kmu.com.

PME-KMU Marketing d'affaires Sàrl, novembre 2019