

Conditions générales

JRT Communication

Domaine de compétence : graphisme, communication, marketing, webdesign.
Lausanne, Octobre 2013

1. Terminologie

Le terme « l'agence », mentionné ci-après, est sous-entendu être utilisé en lieu et place de « JRT Communication ».

2. Application des conditions générales

Les présentes conditions générales sont applicables à la totalité de nos prestations et services, sous réserve d'autres dispositions écrites et/ou particulières. Elles régissent les conditions, la teneur et l'exécution des contrats entre l'agence et ses clients.

Les rapports juridiques entre l'agence et ses clients sont régis par le droit suisse. Le même principe s'applique aux présentes conditions générales. Au demeurant s'appliquent les dispositions contenues dans le code suisse des obligations (CO).

3. Offre

Sauf indications contraires, les calculs de prix des offres se basent sur des documents et des informations complets, ainsi que sur des indications ne pouvant induire de malentendus sur le contenu, la forme, la nature et les dimensions de l'ouvrage ou de la prestation fournie.

Ces indications lient les deux parties. Les offres établies sur la base de données imprécises, ou en l'absence d'éléments documentés, n'ont qu'un caractère indicatif et n'engagent aucunement JRT Communication. Les offres sont valables un mois; passé ce délai l'agence n'a plus l'obligation de respecter les prix indiqués. L'offre s'inscrit dans un cadre de mandat conformément à la législation suisse en vigueur (CO). Le client doit en outre se conformer aux exigences de l'agence, et mettre à disposition de son prestataire :

- Un briefing et des instructions claires (de préférence par écrit et dans un cahier des charges).
- Des textes corrigés et définitifs, exclusivement en version électronique.
- Des photographies informatisées et/ou numérisées, nécessaires au projet (en CMJN pour des documents imprimés à réaliser en quadrichromie, ou en noir/blanc pour des documents à produire en une couleur, en RVB (JPG, TIFF) pour des réalisations électroniques).
- Des logotypes au format vectoriel (en quadrichromie ou en noir/blanc selon l'utilisation prévue).
- Des corrections en une seule étape et par voie électronique, ceci après présentation du projet par JRT Communication.

4. Commandes sans offre préalable

Les travaux commandés par oral ou par écrit, sans offre préalable, sont facturés au tarif horaire de CHF 120.- selon le temps de réalisation effectué. Les éventuels frais de matériel ou de TVA sont facturés en sus.

5. Travaux de tiers

JRT Communication est libre de sous-traiter une partie ou la totalité des travaux confiés par le client. Les travaux des tiers ne sont pas inclus dans l'offre de l'agence. Les travaux nécessaires pour l'exécution prévue d'un mandat sont commandés par l'agence au nom du client (ex : traductions, prises de vue et droits photo, digitalisation de photographies, travaux de correction chromatique, épreuves d'impression, impression, manutention, livraison, programmation Internet/extranet et d'applicatifs, indexation de site Internet auprès des moteurs de recherche, envoi de SMS, gestion de concours, etc.). Sur demande, l'agence invite les tiers fournisseurs à produire des offres comparatives et les transmet au client pour choix du prestataire et commande. Dans tous les cas, le client signe l'offre retenue dans un délai maximum de 10 jours, et la retourne à l'agence qui la transmet au fournisseur.

6. Corrections après validation

Les corrections d'auteur (modifications ultérieures du texte, des illustrations, de la mise en pages, etc.) demandées après la première maquette ou après la signature du « bon à tirer » sont facturées en supplément selon le temps effectué, au prix de CHF 120.- l'heure (voir aussi « Frais supplémentaires »).

7. Réalisation du mandat

Selon les informations transmises par le client lors du briefing et au regard de l'offre fournie, JRT Communication s'engage à réaliser le mandat qui lui

est confié. Le client s'engage à transmettre à l'agence le matériel nécessaire à l'exécution du mandat (textes saisis informatiquement, images digitalisées au bon format et à la bonne définition, traductions complètes et conformes, logotypes vectorisés, etc.). Lors d'une commande orale, les deux parties définissent les différents éléments du mandat et s'assurent de la clarté des informations communiquées.

En l'absence de précisions complémentaires ou de dispositions particulières de la part du client, l'agence procédera à l'exécution du mandat dans le respect des règles qu'elle s'impose et selon l'intérêt de son client.

Sauf convention contraire, l'agence fournit au client un document informatisé, prêt à la production (ex : à l'attention d'un imprimeur, d'une agence de création de site Internet, etc.).

8. Données source

JRT Communication ne fournit pas les données source ayant servi à la réalisation du document informatisé, prêt à la production (on entend par données source le matériel ou fichier informatique de préparation de base, relevant du savoir-faire de l'agence, et faisant l'objet de la loi sur la propriété intellectuelle).

9. Prix et tarifs

Sauf dispositions contraires, les propositions ou confirmations de prix, sont en francs suisses (CHF). A défaut d'une convention ou de dispositions particulières, les prix s'entendent nets. Une éventuelle TVA et un renchérissement s'appliquent en sus.

JRT Communication utilise une base de tarif horaire de CHF 120.- selon temps de réalisation effectué. Les éventuels frais de matériel ou de TVA sont facturés en sus. En fonction de l'importance ou de la complexité du mandat confié, l'agence peut adapter librement sa tarification horaire ou facturer ses prestations sous forme d'un forfait global.

Pour toute commande exigeant des travaux dépassant une durée de deux mois, l'agence peut établir une facture intermédiaire pour les prestations déjà réalisées. En cas de doutes sur la solvabilité du client, JRT Communication est en droit d'exiger des garanties de paiement, même après l'acceptation de la commande. A défaut de ces garanties, elle peut interrompre l'exécution de la commande et les coûts engendrés deviennent immédiatement exigibles.

Les tarifs communiqués par l'agence, peuvent être soumis à modification en cas de renchérissement dû à des motifs justifiés, extérieurs et indépendants de la volonté de l'agence (par ex. modifications ou nouvelles dispositions légales, etc.).

10. Coûts supplémentaires

Les éventuels frais supplémentaires occasionnés par le client, par un mandataire intermédiaire ou par un tiers fournisseur, au regard de l'offre initiale (retouches de documents et manuscrits reçus, travaux supplémentaires sur des supports de données fournis, réalisations d'illustrations, corrections d'erreurs sur les documents remis, etc.) seront facturés en supplément, au tarif horaire de CHF 120.- selon temps de réalisation effectué. Les éventuels frais de matériel ou de TVA sont facturés en sus.

En cas de modification de commande, tout changement intervenant après une commande ferme, orale ou écrite, (dans le sens le plus large possible) entraîne des coûts supplémentaires, lesquels sont assumés exclusivement par le client. JRT Communication se réserve le droit de facturer le travail déjà réalisé, même si ce dernier est devenu inutilisable ou inadapté pour la poursuite du mandat, ainsi que les éventuels frais d'administration y relatifs.

11. Conditions de paiement

Le paiement du client doit intervenir dans les trente jours suivant la date de facturation, sans aucun escompte. En cas de retard de paiement, des frais seront facturés au client. Ces frais peuvent être facturés dès le premier rappel. Après le dernier rappel, les dispositions légales en matière de poursuite demeurent valables et applicables. La livraison demeure propriété de l'agence jusqu'au paiement complet de la créance.

12. Droits d'auteur et propriété des données

Pour l'ensemble des prestations de création (œuvres et œuvres dérivées), les droits d'auteur sont régis conformément aux prescriptions légales du droit suisse. JRT Communication transmet au client son droit d'auteur lorsque ce dernier s'est acquitté de la facture finale, ceci au regard des présentes conditions générales. Le client peut alors disposer librement de l'œuvre en vue de sa diffusion et de sa reproduction sans altérations. Le matériel fourni par l'agence (ex : les documents prêts pour l'impression) peut être exploité par le client en tout temps mais sans modification (ex.: pour une réimpression ou pour des besoins internes). La création d'une œuvre dérivée n'est expressément pas autorisée. L'agence conserve le matériel et les données source relevant de son savoir-faire; ces documents ne seront pas transmis à des tiers, sauf accord explicite ou sur mandat de justice; afin d'éviter tout usage abusif, inapproprié ou usurpé du droit sur la propriété intellectuelle.

13. Utilisation et modification de documents

L'usage et la modification de tous documents, textes, photographies, illustrations, logotypes, modèles, pages Internet, etc, remis à JRT Communication par le client, ne sont faits que si ce dernier s'avère être titulaire ou a acquis au préalable les droits de reproduction nécessaires (l'agence considère cela présumé). Cette clause est également applicable et valable pour les données archivées qui sont réutilisées sur demande du client.

14. Matériel fourni par le client

Lorsque le client donne mandat avec documents fournis (logo, photographies, textes et traductions, etc.), celui-ci est tenu de transmettre à l'agence le matériel nécessaire à l'exécution de la commande et prêt à l'usage (ex : logo original en vectoriel, photographies digitalisées en CMJN pour une impression en quadrichromie, et non pas en format de base RVB nécessitant une conversion). Tout matériel fourni par le client pour l'exécution de sa commande doit être livré à l'agence. L'entreposage du matériel se fait aux risques du client. Le matériel informatique contenant des erreurs ou qui est incomplet n'engage pas la responsabilité de l'agence si celle-ci a dû reprendre les fichiers tels quels.

15. Responsabilité en matière des données transmises

Les manuscrits, supports de données physiques et électroniques, photographies, éléments originaux, objets, etc. sont traités avec les soins d'usage et restitués au client dès la fin du mandat. Tous les autres risques doivent être assurés, respectivement supportés, par le client.

JRT Communication n'assume aucune responsabilité en cas de perte des données informatisées et numérisées qui lui ont été confiées pour l'exécution du mandat. Il est en outre explicitement demandé au client de conserver une copie des données transmises. La responsabilité de l'agence se limite aux erreurs commises par elle, résultant d'une négligence grave.

16. Traductions

Sauf disposition spécifique prévue dans le mandat, JRT Communication ne fournit aucune traduction. L'agence ne peut être tenue pour responsable des particularités de langage, de grammaire et de syntaxe des textes traduits, fournis par le client.

17. Documents de contrôle et d'examen

Le client est tenu de contrôler soigneusement et précisément les documents de contrôle et d'examen (épreuves couleur, copies, données, etc.) transmis par l'agence. En cas d'erreur ou de non-conformité, il en avise immédiatement l'agence, puis retourne les documents précités signés avec la mention « bon à tirer » dans les délais convenus. Pour sa part, l'agence vérifie soigneusement les documents transmis et ceux prêts à la production, mais n'est pas responsable des erreurs non signalées par le client. Les corrections et modifications transmises par téléphone doivent être confirmées par le client, dans un délai de vingt-quatre heures, par écrit ou par e-mail, faute de quoi la responsabilité de l'agence est entièrement dérogée.

S'il est convenu de ne pas présenter des documents de contrôle et d'examen ou si le client demande à recevoir directement les fichiers informatiques prêts à la production, sans aucun document de contrôle, ce dernier supporte la totalité des risques encourus. JRT Communication n'acceptera sa responsabilité qu'en cas d'erreurs ou d'omissions graves dans l'exécution du mandat.

18. Livraison

Selon les dispositions prévues dans le mandat, JRT Communication livre « au mieux » le matériel prêt à la production, au client ou au tiers chargé de cette production.

19. Délais de livraison

Les délais de livraison transmis au client n'engagent JRT Communication que si la totalité des documents nécessaires (textes et illustrations, manuscrits ou supports de données, bons à tirer, etc.) lui parviennent dans les délais fixés. L'agence n'est pas tenue par les délais de livraison convenus si le « bon à tirer » ne lui est pas adressé dans les plus brefs délais (vingt jours au maximum). Si les délais sont dépassés pour une raison indépendante de la volonté de l'agence (par exemple retards des tiers fournisseurs, périodes de fêtes, cas de force majeure, etc.), le client ne peut pas annuler sa commande ni rendre l'agence responsable des dommages pouvant résulter de ce dépassement. En cas de dépassement des délais, ayant pour conséquence directe une perte économique pour le client, l'agence est responsable dans la limite de la valeur de son travail et pour autant qu'il existe une confirmation écrite des délais.

20. Tolérances usuelles dans la branche

Le client exprime ses préférences et ses choix en matière de couleurs, de formes et de matériaux avant la commande ferme. L'agence tient compte de ces préférences lors de la phase de création, dans la mesure des possibilités techniques, et peut proposer d'autres alternatives si des raisons esthétiques le justifient. Les maquettes finales présentées au client, (spécifiquement en matière d'imprimés), ne seront pas à considérer comme un modèle fidèle pour le rendu d'impression, ou comme matériaux définitifs (métal, papier, carton ou autre). L'agence effectue les choix définitifs des couleurs et des matières, au plus près de la maquette présentée. Toutes les tolérances imposées à JRT Communication par ses fournisseurs, sont également valables et applicables à ses clients (ex : tolérances habituelles en matière d'imprimerie dans l'exécution du mandat, en ce qui concerne la quantité livrée, la précision de coupe, la fidélité de reproduction et d'impression des teintes et la qualité des supports d'impression tels que papiers, cartons, etc.).

21. Refus de prendre livraison

Si le client ne prend pas livraison du mandat, l'agence est en droit de facturer la totalité de ses prestations, après en avoir averti ce dernier par courrier ou par e-mail. Le document informatisé prêt à la production est conservé en archives aux frais et aux risques du client, pour une durée maximum de deux ans. Les éventuels frais engendrés par le refus de prendre livraison, sont à la charge exclusive du client.

22. Réclamations

A réception du produit fini, le client se doit de contrôler et de vérifier minutieusement les travaux réalisés par JRT Communication. Toutes les réclamations concernant la qualité doivent être formulées par écrit dans un délai de huit jours après le jour de réception de la marchandise. Passé ce délai et sans réclamation formelle du client la livraison est considérée comme acceptée. En cas de réclamation justifiée, l'agence prend des mesures de réparation dans un délai approprié. Ces mesures de réparation ne peuvent en aucun cas excéder la valeur de l'offre ou celle du travail réalisé par l'agence.

23. Conservation et archivage des documents de travail

A bien plaisir, JRT Communication peut conserver les fichiers informatisés prêts à la production des travaux commandés par le client. A ce titre, l'agence peut facturer un forfait pour cette prestation. Sur demande expresse du client et pour de justes motifs, l'agence conserve les archives informatisées ou numérisées durant la plus longue période possible, soit la durée de vie du matériel de backup, de stockage ou d'archivage. Ladite conservation intervient aux frais et aux risques du client. L'agence n'assume aucune responsabilité en cas de perte de données ou détérioration des données.

24. Reconnaissance

Une commande orale ou écrite, la signature d'un(e) devis/offre, d'un « bon à tirer » (BAT) ou le paiement d'une facture implique la reconnaissance et l'acceptation par le client des présentes conditions générales.

25. Modifications des conditions générales

JRT Communication se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales, à tout moment et sans préavis.

26. Droit applicable et for

En cas de difficultés dans l'exécution et l'interprétation des présentes conditions générales ou d'un contrat dépendant de ces conditions générales, les parties conviennent de soumettre leur litige à la connaissance des autorités judiciaires du district de Lausanne / Vaud, siège de l'agence.