

CONDITIONS GÉNÉRALES

POUR LA PRESTATION «SITE WEB»

valables à compter de janvier 2019

1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales (**CG**) régissent la relation d'affaires établie entre Winconcept SA (**Winconcept**) et le client (pharmacie) dans le cadre de la prestation «site Web» (**prestation**).

Par la commande de la prestation, le client confirme qu'il a lu et accepté la version actuellement en vigueur des CG. Les CG demeurent applicables, dans leur version actuellement en vigueur, durant les années ultérieures au contrat sans qu'il soit nécessaire de s'y référer systématiquement.

Les présentes CG englobent l'ensemble des accords entre les parties et remplacent tous les contrats oraux et/ou écrits antérieurs relatifs à la prestation.

2. Prestation

Winconcept a développé une plate-forme Web qui permet au client de s'appuyer sur des modèles (Master Templates) prédéfinis, de façon à concevoir lui-même un site Web optimisé pour les moteurs de recherche. Le client bénéficie d'un accès protégé par mot de passe à un système de gestion de contenus ou Content Management System (**CMS**) pour saisir, télécharger et gérer ses propres contenus et personnaliser son identité visuelle (logo et couleur principale du site Web).

Le site Web du client est connecté au site Web central de Winconcept (www.feelgoods-pharmacies.ch). Ce principe permet à Winconcept de fournir des contenus gérés de façon centralisée et préalablement définis avec le client (cf. chiffre 3a). Le client reconnaît que les contenus du site Web sont conçus pour une diffusion sur le territoire suisse.

Winconcept est en droit de faire évoluer à tout moment son infrastructure technique et sa gamme de services, dans la mesure où ces modifications ne constituent pas une atteinte déraisonnable au service dû au client.

3. Contenus du site

Le site Web du client se compose de deux types de contenus:

- a. **Contenus de Winconcept:** tous les contenus inclus dans les Master Templates ou liés à l'offre Feelgood's, qui sont fournis et gérés de façon centralisée par Winconcept (p. ex. actualités du domaine de la santé, magazine client, Carte-client Feelgood's, campagnes et actions promotionnelles mensuelles, partenariats, concours).
- b. **Contenus du client:** tous les contenus mis à disposition dans le cadre des options de personnalisation du client, qui ne sont pas compris dans les contenus cités à la lettre a. ci-dessus, ainsi que les contenus tiers (p. ex. textes, images, vidéos, logo de la pharmacie, liens vers d'autres sites, déclaration relative à la protection des données).

Pendant la durée du contrat relatif à la prestation «site Web», le client répond et assume seul la responsabilité du fait que ses contenus et les contenus des sites liés n'enfreignent pas la loi, en particulier les dispositions de la législation sur les médicaments et le droit de la protection des données. Le client reconnaît que Winconcept ne vérifie pas les contenus du client avant publication sur le site Web de ce dernier.

4. Prestations et obligations de Winconcept

4.1. Conseil et assistance

Winconcept se tient à la disposition du client pour s'entretenir préalablement avec lui de la prestation à fournir et le conseille sur la création et la personnalisation du site Web.

Winconcept remet gratuitement au client un manuel d'instructions sur la bonne utilisation du CMS. Le manuel est révisé en cas de mise à jour ou de développement ultérieur du CMS.

4.2. Actualisation et maintenance du site Web

Winconcept assure les services suivants à des fins d'actualisation et de maintenance du site Web:

- mise à jour des contenus Winconcept;
- réalisation des mises à jour standard du CMS.

4.3. Services en option

4.3.1. Hébergement Web

Sur demande spécifique du client, Winconcept peut organiser l'hébergement et la sauvegarde des contenus client sur des serveurs situés dans un datacenter suisse (sous-traitance, cf. chiffre 16). Dans ce cas, Winconcept met à disposition du client un espace d'hébergement séparé pour son site Web.

L'hébergement est lié au site et le client en dispose exclusivement pour le bon fonctionnement de la prestation. Winconcept ne fournit pas au client un espace de stockage classique avec accès par FTP.

Une fois par jour, le datacenter génère une copie de sauvegarde des contenus du client. La copie est conservée pendant sept jours puis supprimée (exception: données de sauvegarde du dimanche, supprimées seulement au terme de deux semaines). En cas de problème technique entraînant la suppression accidentelle des contenus du client, Winconcept peut alors restaurer la dernière copie de sauvegarde des contenus du client. En revanche, toute restauration nécessaire en raison d'une utilisation incorrecte du site Web par le client peut engendrer des frais supplémentaires (cf. 6.1).

4.3.2. Hébergement d'e-mails

Winconcept ne propose pas d'hébergement d'e-mails. Toutefois, le client peut bénéficier de services de messagerie délivrés par une société tierce mandatée par Winconcept. S'il souhaite intégrer des services de messagerie, le client doit fournir à Winconcept les informations nécessaires, p. ex. les définitions DNS. Les frais supplémentaires éventuels des services de messagerie sont à la charge du client.

4.3.3. Noms de domaine

Si le client le souhaite, il peut choisir lui-même le nom de domaine de son site Web et le communiquer à Winconcept, qui enregistre le nom de domaine dans la commande du client. Ce dernier constitue le détenteur du domaine, tandis que Winconcept représente le contact technique et de facturation. Pendant la durée du contrat, Winconcept gère le nom de domaine.

Si le client demande le transfert d'un nom de domaine déjà enregistré, il atteste par sa commande qu'il est autorisé à demander ce transfert et fournit à Winconcept toutes les informations nécessaires à l'opération.

En cas de résiliation du contrat, Winconcept pourra soit inscrire le client en tant que contact technique et de facturation dans la commande, soit faire supprimer l'enregistrement du domaine.

4.3.4. Intégration de contenus tiers

Le client peut charger Winconcept d'inclure des contenus tiers (œuvres de tiers, p. ex. contenu, illustrations, graphiques, photos) dans le site Web. Ces contenus tiers correspondent à des contenus du client et font l'objet d'un devis et d'une facturation séparée par Winconcept.

4.3.5. Mise à disposition de documents

Winconcept fournit au client des documents types, p. ex. une déclaration relative à la protection des données, des conditions d'utilisation ou une clause de non-responsabilité.

Le client reconnaît expressément que ces documents sont de simples exemples qu'il doit donc compléter et corriger d'après sa situation réelle avant publication sur le site.

5. Formalités et obligations du client

Le client s'engage à assumer les obligations et formalités suivantes:

- faire un usage licite et approprié de la prestation et en particulier des ressources réseau qui lui ont été allouées;
- ne pas céder ou transmettre la solution Web spécialement développée et implémentée pour lui sans accord écrit préalable de Winconcept, que les destinataires soient des proches ou des tiers.

6. Frais et conditions de paiement

6.1. Frais

Pour la prestation, le client s'acquitte auprès de Winconcept de frais uniques de mise en œuvre (frais initiaux) et de frais périodiques annuels (abonnement) en vertu du formulaire de commande applicable. Tous les frais sont indiqués en montants nets (hors TVA, sans escompte ou autre déduction).

Les frais initiaux couvrent les services suivants:

- entretien préalable avec le conseiller Winconcept;
- création et la fourniture des Master Templates pour le site Web;
- mise à disposition d'un certificat SSL (chiffrement);
- création d'un accès protégé par mot de passe qui permet au client de saisir, télécharger et gérer lui-même ses contenus dans le CMS;
- Favicon propre au client (icône du logo de la pharmacie qui symbolise le site dans les navigateurs Web);
- ouverture de l'hébergement Web et enregistrement du nom de domaine.

L'abonnement annuel comprend les services suivants:

- mise à jour des contenus livrés par Winconcept;
- opérations de maintenance et d'actualisation mineures, p. ex. mises à jour standard nécessaires au bon fonctionnement du site Web et du CMS;
- frais d'hébergement Web et de noms de domaine.

Les frais liés à des interventions de Winconcept qui concernent la prestation mais ne figurent pas ci-dessus font l'objet de devis séparés.

Si le client change de statut en cours d'année (par exemple de «partenaire externe Winconcept» à «partenaire Winconcept» ou de «partenaire Winconcept» à «partenaire externe Winconcept»), le calcul des nouveaux frais applicables intervient au début du mois qui suit le changement.

6.2. Conditions de paiement

Winconcept facture le client au premier trimestre de chaque année pour l'exercice en cours. La première année, le montant annuel dû est calculé au pro rata temporis. A défaut de tout autre accord entre les parties, le règlement de la facture est exigible dans les trente (30) jours à compter de la date de facturation.

7. Modifications tarifaires

Les changements de tarif pour l'année à venir sont notifiés au client en décembre au plus tard et entrent en vigueur au 1^{er} janvier de l'année suivante.

8. Disponibilité de la prestation

La prestation est en principe à la disposition du client en permanence mais peut exceptionnellement faire l'objet de limitations ou d'interruptions pour les motifs ci-après:

- en cas d'opérations de maintenance et d'entretien ou de développement complémentaire de la prestation; s'il s'avère que le client enfreint une obligation contractuelle (p. ex. en cas de retard de paiement ou d'utilisation inappropriée de la prestation);
- si le client est soupçonné de porter atteinte aux droits de tiers;
- s'il existe un risque que le site Web mette en péril la sécurité de l'infrastructure de Winconcept;
- en cas de constat d'une faille de sécurité dans le système ou d'une utilisation inhabituelle des ressources réseau.

Dans la mesure du possible, Winconcept informe le client de toute limitation ou interruption au préalable.

Cette clause ne vaut pas pour les solutions proposées dans le cadre de la prestation de tiers.

9. Responsabilité

La responsabilité de Winconcept n'est engagée qu'en cas de négligence grave ou intentionnelle. Winconcept décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs, notamment des pertes de revenu, ou pour des événements de force majeure ou des dysfonctionnements de la prestation qui ne seraient pas exclusivement de son ressort.

Winconcept n'est responsable ni des contenus du client, ni des agissements des visiteurs du site Web. En outre, la responsabilité de Winconcept est exclue en cas d'utilisation impropre de la prestation par le client, d'erreurs, de perturbations ou de manquement à une obligation par des tiers.

La responsabilité du client est régie par le droit suisse des obligations. S'il s'avère que des contenus du client enfreignent des dispositions légales ou portent atteinte aux droits de tiers, le client doit en assumer l'entière responsabilité vis-à-vis de Winconcept, frais de défense compris.

Winconcept met tout en œuvre pour protéger la plate-forme de tout accès illicite par des tiers. Toutefois, la protection absolue n'existe pas. Le client veille quant à lui à préserver la confidentialité de ses mots de passe et assume en particulier la responsabilité de tout usage fait de la prestation par un utilisateur habilité. Winconcept ne saurait être tenu responsable des conséquences d'interventions illicites.

10. Garantie

Winconcept veille à la réalisation minutieuse de la prestation selon les conditions contractuelles.

Winconcept résout dans un délai raisonnable les dysfonctionnements qui relèvent de ses attributions.

Tout autre recours en garantie est exclu. En particulier, le client est lui-même responsable de ses installations techniques et de la protection technique de son site Web en termes de programmes et de matériel. Winconcept n'offre aucune garantie quant à la compatibilité de la prestation avec les logiciels et le matériel du client.

11. Protection des données

Les parties attestent qu'elles connaissent et appliquent les dispositions pertinentes en matière de protection des données et garantissent le traitement licite de toutes les données à tout moment par leurs collaborateurs. Les parties certifient en outre qu'elles n'utilisent les données à aucune autre fin que celles de l'exécution du présent contrat et ce, uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à la réalisation de la prestation convenue (p. ex. concours, newsletter).

Le traitement des données personnelles est régi par la déclaration relative à la protection des données de Winconcept dont la version actuelle en vigueur est consultable sur www.winconcept.ch.

12. Confidentialité

Les parties s'engagent à traiter dans la plus parfaite confidentialité toutes les données et informations dont elles ont eu connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat et qui ne sont pas connues ou publiquement accessibles, à ne pas les communiquer en tout ou partie à des tiers et à ne pas les révéler ou les publier de quelque autre manière que ce soit.

13. Propriété intellectuelle

Les droits relatifs à la prestation et les contenus de Winconcept sont la propriété unique et exclusive de Winconcept. Dans les cas exceptionnels où la propriété n'est pas celle de la société Winconcept, cette dernière dispose des droits d'exploitation nécessaires sur les contenus. Le client n'est pas autorisé à exploiter ou modifier les contenus de Winconcept.

Le fait commander la prestation signifie que le client dispose de tous les droits requis sur ses contenus. Pour les contenus dont il n'est pas propriétaire, il dispose des droits d'exploitation correspondants nécessaires.

En ce qui concerne le nom de domaine et l'exploitation de toute autre option, le client affirme et garantit expressément qu'il ne contrevient en aucun cas aux droits de tiers, en particulier au droit des sociétés, au droit d'auteur et au droit des marques. Il incombe systématiquement au client de vérifier que les contenus ne portent aucunement atteinte aux droits de tiers et de veiller à leur exploitation et à leur publication en vertu des dispositions légales applicables.

14. Durée de validité et résiliation

La prestation est effective à compter de la commande et pour une durée minimum qui s'étend jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Le contrat peut faire l'objet d'une résiliation écrite avec un délai de préavis de six mois à compter de la fin du mois en cours.

Winconcept se réserve le droit de procéder à la résiliation à titre exceptionnel du contrat de prestation «site Web» dans le cas où le client manquerait à l'une des obligations qui lui incombent en vertu du contrat. Une résiliation dans ce type de circonstances ne saurait justifier une demande de remboursement des frais déjà payés ou un quelconque dédommagement.

15. Conséquences de la résiliation

Le client a conscience qu'en cas de résiliation du contrat, tous les contenus du site (soit les contenus du client et ceux de Winconcept) seront supprimés par Winconcept. En conséquence, il incombe au client d'exporter ses contenus en temps voulu, i.e. avant la fin du contrat. Si le client en fait la demande distincte, Winconcept peut procéder à la sauvegarde des contenus (intervention payante).

Le client est informé que, si le contrat prend fin, il assume l'entière responsabilité desdits contenus du site Web. Sa responsabilité est engagée également pour la transmission des droits de tiers ou dans le cas où les contenus ne seraient pas supprimés après résiliation du contrat.

Enfin, toutes les dispositions qui demeurent effectives par nature au-delà de la durée du contrat continuent de s'appliquer (en particulier la réglementation en matière de confidentialité et de protection des données).

16. Sous-traitance

Winconcept est habilité à faire appel à des sous-traitants pour réaliser la prestation.

17. Interdiction de cession

Le client n'est pas habilité à céder ses droits et obligations résultant du présent contrat, à les transmettre à des tiers ou à les concéder dans le cadre d'une sous-traitance, sauf autorisation écrite préalable de Winconcept.

18. Force majeure

Les parties sont dégagées de leur responsabilité en cas de préjudice, de frais inhérents, de non-exécution ou de mauvaise exécution du contrat causés par un événement échappant au contrôle de l'une ou des deux parties. Constituent notamment des cas de force majeure les circonstances suivantes: grève, conflit armé, lock-out des salariés, émeutes, épidémies, incendie, séisme et autres risques naturels. Dans la mesure où l'une des parties invoque la force majeure, elle doit prendre immédiatement les mesures raisonnables et appropriées pour pouvoir honorer de nouveau ses obligations contractuelles dans les meilleurs délais. Elle doit en outre signaler immédiatement tout événement de force majeure à l'autre partie.

19. Clause de sauvegarde

Si certains termes du présent contrat se révélaient ou devenaient nuls ou non applicables, les parties auraient l'obligation de les remplacer par des termes valides et applicables qui, en cas d'accord, se rapprocheraient le plus possible de l'actuelle volonté des parties. La validité des autres termes du contrat demeure inchangée.

20. Modification des CG

Winconcept se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes CG. La version actuelle en vigueur des CG est consultable sur le site Web de Winconcept (www.winconcept.ch).

21. Droit applicable et for

Le présent contrat est soumis au droit matériel suisse. Le for exclusif de tous les litiges résultant de la relation contractuelle est Berne.