

# Conditions générales

## Application des conditions générales

Nos conditions générales sont applicables, sous réserve d'autres dispositions écrites.

## OFFRES ET COMMANDES

### Offres

A défaut d'indications contraires, les calculs de prix des offres se fondent sur des données et des documents complets, ainsi que sur des indications absolument claires et ne pouvant induire de malentendus concernant le contenu, la forme et les dimensions de l'ouvrage. Ces indications lient les deux parties. Les offres formulées sur la base de données imprécises, ou en l'absence de documents, ne peuvent avoir qu'un caractère indicatif et n'engagent pas ADVEO. Les offres sont valables un mois; passé ce délai l'agence perd toute obligation de respecter les prix indiqués.

L'offre forfaitaire est basée sur un cadre de mandat conforme aux règles habituelles de la profession; le client doit notamment se plier à certaines exigences telles que :

- remise d'un briefing ou d'instructions claires (de préférence par écrit)
- remise de textes corrigés, au format Word (rédaction devisée à part)
- remise de photographies dans le format informatique nécessaire (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 documents diffusés électroniquement.
- La remise par le client de photographies «prêt-à-tirer», à remplacer par des photographies définitives entraîne un travail supplémentaire qui sera facturé au tarif horaire, en sus du devis.
- remise de logotypes au format Illustrator EPS vectorisé (en quadrichromie ou en noir/blanc selon l'usage prévu).
- transmission des corrections en une seule étape, après présentation du projet de la part de l'agence.
- contrôle précis du contenu et signature de la maquette finale présentée par l'agence (bon-à-tirer), en vue de la production.

### Commandes orales sans offre préalable

Les travaux commandés oralement ou par écrit sans offre préalable sont facturés au tarif horaire de CHF 150.- selon le temps de réalisation effectué, plus les éventuels frais de matériel (sur demande, la fiche de travail détaillant nos prestations et leur durée peut être transmise en tout temps).

### Travaux des tiers

Les travaux des tiers ne sont pas inclus dans l'offre de l'agence. Les travaux s'avérant nécessaires pour l'exécution idéale d'un mandat peuvent être commandés par l'agence au nom du client (traductions, prises de vue et droits photo, numérisation de photographies, détourage ou

correction chromatique d'images, épreuves couleur, impression, manutention, indexation de site Internet auprès des moteurs de recherche, etc.). Sur demande, l'agence demande aux tiers fournisseurs des offres comparatives et les transmet au client pour information et commande. Le cas échéant, le client signe l'offre retenue et la retourne à l'agence qui la transmet au fournisseur.

### Frais supplémentaires

A) Les frais supplémentaires occasionnés par le client ou un mandataire intermédiaire par rapport à l'offre (mise au net ou retouches des documents et manuscrits reçus, travail supplémentaire sur des supports de données fournis, réalisation d'illustrations, corrections d'erreurs dans les documents remis, remplacement d'images "prêt-à-tirer" par des images définitives reçues ultérieurement) seront facturés en supplément au tarif horaire de CHF 150.- selon le temps de réalisation effectué, plus les éventuels frais de matériel (sur demande, la fiche de travail détaillant nos prestations et leur durée peut être transmise en tout temps).

B) Modification de la commande: tout changement intervenant après une commande ferme (orale ou écrite) entraîne un coût supplémentaire. ADVEO se réserve le droit de facturer le travail déjà réalisé devenu inutilisable, ainsi que tous les frais administratifs en découlant. Cela concerne entre autres:

- nombre de pages
- illustrations non prévues
- versions linguistiques supplémentaires
- changement du format du document
- corrections autres que celles indiquées lors de la demande d'offre

### Contrat de conception

ADVEO s'engage à réaliser le mandat (graphisme, communication, marketing, webdesign) selon le briefing précis du client et l'offre fournie. Le client s'engage à fournir le matériel nécessaire à l'exécution du mandat (textes saisis sous forme de fichier ou rédaction devisée en sus, images numérisées au bon format et à la bonne définition, traductions complètes et conformes, logotypes en EPS Illustrator, etc.), sinon ce dernier fait l'objet de coûts supplémentaires.

En cas de commande orale, les deux parties doivent s'assurer que les informations ont été clairement comprises et que tous les points ont été définis, dans le cas contraire et en l'absence d'informations complémentaires de la part du client, l'agence procédera à l'exécution du mandat dans le respect des règles de sa profession et selon l'intérêt du client.

Sauf convention contraire, l'agence fournit au client un document « prêt à la production » et n'est pas tenue de fournir les données source ayant servi à le réaliser (on entend par données source le matériel/fichier informatique de préparation de base, relevant du savoir-faire de l'agence, et faisant l'objet de la loi sur la protection intellectuelle).

### Prix

Les prix proposés ou confirmés sont en francs suisses et, à défaut d'autre convention, s'entendent nets, TVA en sus.

Les prix s'entendent sous réserve d'un renchérissement dû à des motifs justifiés, extérieurs et indépendants de la volonté de l'agence (par ex. nouvelles dispositions légales, etc.).

## RÉALISATION ET CONTRÔLE

### Délais de livraison

Les délais de livraison fermes n'engagent ADVEO que si les 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 remis dans les plus brefs délais. Si les délais sont dépassés pour une raison indépendante de la volonté de l'agence (par exemple retards des tiers fournisseurs, cas de force majeure), 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, engendrant une perte économique pour le client, l'agence est responsable dans la limite de la valeur de son travail, pour autant qu'il existe une confirmation écrite des délais.

### Refus de prendre livraison

Si le client ne prend pas livraison du mandat, l'agence est en droit de le facturer après en avoir averti le client; elle le conserve en archives aux frais et aux risques du client.

### Droits d'auteur et propriété des données

Les droits d'auteur pour des prestations de création ou de disposition sont déterminés conformément aux prescriptions légales. Dans le cas d'un logotype, d'une illustration, des données source d'un site Internet ou d'un concept publicitaire ou de marketing, ADVEO transmet au client son droit d'auteur lorsque ce dernier a réglé la facture selon les présentes conditions générales. Dès lors le client peut disposer librement de l'objet en vue de sa reproduction sans altérations.

Le matériel fourni (par exemple les documents prêts pour l'impression) peut être exploité par le client en tout temps, sans modification (ex.: pour une réimpression ou pour les besoins internes de l'entreprise).

L'agence conserve toutefois le matériel et les données source relevant de son savoir-faire; ces documents ne seront pas transmis à des tierces personnes, sauf accord explicite; cela pour éviter tout usage inapproprié et l'usurpation du droit sur la propriété intellectuelle.

## **Droits de reproduction**

L'usage et la modification de tous les documents, textes, photographies, illustrations, modèles, pages Internet et autres, remis à ADVEO par le client, ne sont faites que si ce dernier est titulaire ou a acquis au préalable les droits de reproduction nécessaires (l'agence considère cela présumé). Cette clause est également valable pour les données archivées qui sont réutilisées sur demande du client ou d'un mandataire de celui-ci.

## **Corrections d'auteur**

Les corrections d'auteur (modifications ultérieures du texte, des illustrations, de la mise en pages, etc.) demandées après la première maquette et les autres corrections dès la deuxième maquette sont facturées en supplément selon le temps effectué, au prix de CHF 130.- l'heure (voir aussi « Frais supplémentaires »).

## **Tolérances usuelles**

Le client exprime ses préférences en matière de couleurs et de matériaux lors de la remise de la commande; l'agence tient compte de ces préférences lors d'une création dans la mesure des possibilités techniques, et propose éventuellement d'autres choix si des raisons d'esthétique les favorisent.

Les maquettes finales présentées par l'agence au client, telles les maquettes de brochures, ne seront pas à considérer comme un modèle fidèle pour le rendu d'impression, ou comme matériaux définitifs (papier, carton ou autre). Les choix définitifs des couleurs et des matières sont réalisés par l'agence, au plus près de la maquette présentée, au plus tard lors de la préparation des documents pour la production (photolithographie, impression, etc.).

Toutes les tolérances imposées à ADVEO par ses fournisseurs sont également applicables à ses clients (par exemple tolérances usuelles dans la branche de l'imprimerie en matière d'exécution et de matériel, notamment en ce qui concerne la quantité livrée, la précision de coupe, la fidélité de reproduction, les teintes et la qualité des supports d'impression tels les papiers, cartons, etc.).

## **Matériel fourni**

Lorsque le client commande un mandat avec « matériel fourni » (logo, photographies, textes et traductions, etc.), celui-ci est tenu de fournir à l'agence le matériel nécessaire à l'exécution de la commande et prêt à l'usage (ex: logo original en EPS Illustrator vectorisé; photographies numérisées 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 ADVEO. 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.

## **Livraison**

L'agence livre au client ou au tiers chargé de la production le matériel prêt pour la production, cela au mieux selon la nature du mandat (par exemple un fichier informatique sur CD, une page web en codage HTML sur une adresse Internet). Voir aussi "Facturation" au sujet des frais d'envoi.

## **Réclamations**

Les travaux réalisés par ADVEO devront être contrôlés à la réception du produit fini. Toutes les réclamations concernant la qualité doivent être faites dans les huit jours après réception de la marchandise, faute de quoi la livraison est considérée comme acceptée. En cas de réclamation justifiée, les mesures de réparation seront prises dans un délai approprié, mais ne peuvent en aucun cas excéder la valeur de l'offre ou du travail réalisé par l'agence.

## **Limitation de la responsabilité de l'agence**

Les manuscrits, supports de données électroniques, films, photolithos, originaux, photographies, objets fournis, etc. seront traités avec les soins d'usage et rendus au client à la fin du mandat. Tous les autres risques doivent être assurés, respectivement supportés par le client.

## **Données électroniques et reprise de données**

ADVEO n'assume pas la responsabilité pour la perte de données des fichiers qui lui ont été livrés en vue d'être travaillés. Il est notamment conseillé de conserver une copie. La responsabilité de l'agence se limite aux erreurs commises par elle, résultant d'une négligence grave.

## **Traductions**

Les traductions sont fournies par le client ou devisées séparément.

L'agence ne peut être tenue pour responsable des caractéristiques de langage, de grammaire et de syntaxe des textes traduits fournis par le client.

## **Documents de contrôle et d'examen**

Le client est tenu de contrôler soigneusement les documents de contrôle et d'examen (épreuves couleur, copies, données, etc.). Il signale à ADVEO les erreurs, puis les retourne avec le « bon à tirer » dans les délais convenus. L'agence pour sa part vérifie soigneusement les documents à produire mais n'est pas responsable des erreurs non signalées par le client. Les corrections et modifications demandées par téléphone doivent être confirmées par le donneur d'ordre, dans un délai de vingt-quatre heures et par écrit, sans quoi la responsabilité de l'agence est dérogée. Dans le cas où il est convenu de ne pas présenter des documents de contrôle et d'examen ou si le donneur d'ordre demande directement les fichiers informatiques sans documents de contrôle visés par le client, ce dernier supporte l'entier des risques. La responsabilité de ADVEO se limite à des erreurs ou des omissions graves dans l'exécution du mandat.

## **Conservation et archivage des documents de travail**

ADVEO conserve à bien plaisir les fichiers des travaux commandés et facture un forfait pour cette prestation. Sur commande expresse du client, l'agence conserve les archives durant la plus longue période possible (durée de vie du matériel gravé). L'archivage intervient aux frais et aux risques du client. L'agence n'assume aucune responsabilité en cas de perte de données ou détérioration des données, respectivement des documents de travail.

## **FACTURATION**

### **Conditions de paiement**

Le paiement doit être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture, sans aucun escompte.

La marchandise livrée (fichiers informatiques, illustrations, idées/concepts, maquettes, etc.) reste propriété de l'agence jusqu'au paiement complet de la facture.

L'agence facture des honoraires forfaitaires sur chaque commande, couvrant les frais administratifs et de matériel, d'une valeur d'environ 6% sur les travaux de graphisme.

L'agence facture également un montant forfaitaire pour les frais de gravure de CD ou DVD (Fr. 25.- ou 50.-), d'envoi de fichiers par e-mail ou par FTP (Fr. 25.- ou 70.-) ainsi que pour l'archivage (Fr. 50.-).

Pour toute commande exigeant une immobilisation de fonds, comme l'exécution de travaux dépassant une durée de deux mois, l'agence peut établir une facture partielle pour le travail déjà réalisé. En cas de doutes sur la solvabilité du client, ADVEO 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. Les coûts échus deviennent immédiatement exigibles.

## **LITIGE**

### **Droit applicable et for**

En cas de difficultés dans l'exécution et l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent de soumettre leur litige à la connaissance des autorités judiciaires du district de Lausanne. Elles reconnaissent que leur attention a été particulièrement attirée sur ce point.

### **Reconnaissance**

Une commande, la signature d'un bon-à-tirer (bât) ou le paiement de la facture implique la reconnaissance par le client des présentes conditions générales.

Lausanne, mai 2010