



# Conditions Générales Kiwi Web

---

## Aperçu des Conditions générales

---

A	Dispositions communes	C	Contrat de mandat
B	Contrat d'entreprise	D	Dispositions spéciales

---

## A Dispositions communes

---

1	Préambule	8	Réserve de propriété
2	Champ d'application	9	Pouvoir de déléguer
3	Offre	10	For et élection de droit
4	Acceptation de l'offre	11	Risques imprévisibles
5	Devoir de diligence de l'entrepreneur	12	Biens accessoires à l'objet du contrat
6	Prix	13	Propriété intellectuelle
7	Exigibilité du prix	14	Délai

---

---

### A 1 Préambule

---

1.1 Kiwi web est une société à responsabilité limitée ayant son siège social à la route C. F. Ramuz 95, 1009 Pully (ci-après : l'entrepreneur).

1.2 L'entrepreneur offre les services sous-mentionnés (ci-après service) au public au sens large du terme (ci-après : le client)

**Création et maintenance de sites internet.** L'entrepreneur crée, modifie et maintient, par quelque moyen que ce soit, des sites Web en vue d'obtenir des prestations personnalisées, spécifiquement développées en fonction des besoins du client (ci-après : l'ouvrage).

**Graphisme.** Création de tout type de représentations visuelles et graphiques principalement dans le but d'améliorer l'aspect visuel du client (ci-après : l'ouvrage).

**Solutions impression.** Fourniture de reproductions de tout type de représentations visuelles par l'imprimerie, notamment fourniture de flyers, cartes de visite, dépliants, plaquettes de présentation, autocollants pour voitures ou vitrines de magasins, papier à entête, etc. (ci-après : l'ouvrage).

**Marketing.** L'entrepreneur gère la compétitivité de la marque du client par quelque moyen que ce soit, notamment par la promotion via les réseaux sociaux.

---

### A 2 Champ d'application

---

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les obligations contractuelles découlant d'un contrat écrit ou oral, dont l'entrepreneur est partie intégrante, à moins que le

Contraire ne soit prévu par la relation contractuelle ou extracontractuelle en question.

2.2 Les contrats ou les parties d'un contrat soumis aux présentes conditions générales et, dont l'accomplissement du résultat dépend exclusivement du travail effectué par l'entrepreneur et non de facteurs sur lesquels l'entrepreneur n'a pas d'influence (ci-après : contrat d'entreprise), sont régis par le chapitre B des présentes conditions générales (voir *infra* chapitre B).

2.3 Les contrats ou les parties d'un contrat soumis aux présentes conditions générales et dont l'accomplissement du résultat ne dépend pas uniquement du travail de l'entrepreneur, mais complètement ou en partie de facteurs externes sur lesquels l'entrepreneur n'a pas d'influence (ci-après : contrat de mandat) sont régis par le chapitre C, ainsi que les chapitres A et B par analogie.

---

### A 3 Offre

---

3.1 Sur la base des informations transmises par le client, l'entrepreneur élabore un devis et le soumet au client.

3.2 L'entrepreneur n'est tenu par son offre que jusqu'à l'expiration du délai fixé dans le devis.

3.3 Lorsque l'offre a été faite à une personne présente ou par téléphone, sans fixation d'un délai pour l'accepter, l'entrepreneur de l'offre est délié si l'acceptation n'a pas lieu immédiatement.

3.4 Lorsque l'offre a été faite sans fixer de délai de réponse à une personne non présente, l'entrepreneur reste lié jusqu'au moment où il peut légitimement l'estimer comme refusée suite à un délai d'attente convenable et usuel pour ce type d'offre.

---

### A 4 Acceptation de l'offre

---



- 4.1 L'offre peut être acceptée soit expressément soit par un acte concluant.
- 4.2 Une réponse qui indique une volonté d'accepter l'offre, mais qui contient des additions, des limitations ou autres modifications altérant substantiellement les termes de l'offre, est considérée comme un rejet de l'offre et constituera une contre-offre.
- 4.3 Sur la base de la contre-offre, l'entrepreneur élaborera un nouveau devis et le soumettra au client.
- 4.4 Une réponse qui indique une volonté d'accepter l'offre, mais qui contient des additions, des limitations ou autres modifications n'altérant pas substantiellement les termes de l'offre, est considérée comme une acceptation de l'offre.
- 4.5 Les éléments complémentaires ou différents, relatifs notamment au prix, au paiement, à la qualité et à la quantité des marchandises, au lieu et au moment de la livraison, à l'étendue de la responsabilité d'une partie à l'égard de l'autre ou au règlement des différends, sont considérés comme altérant substantiellement les termes de l'offre.
- 4.6 Au demeurant, l'entrepreneur n'est tenu d'exécuter que les travaux figurant sur le devis. Néanmoins, il peut tenir compte des souhaits émis par le client au moment de son acceptation.

---

**A 5 Devoir de diligence de l'entrepreneur**

---

- 5.1 L'entrepreneur exécute avec soin le travail et sauvegarde fidèlement les intérêts légitimes du client.
- 5.2 Pendant la durée du contrat et après l'échéance de celui-ci, l'entrepreneur ne doit ni utiliser, ni révéler des faits destinés à rester confidentiels, tels que les secrets de fabrication et les secrets d'affaires dont il a eu connaissance pendant l'exécution du contrat. Il est tenu de garder le secret même après la fin du contrat, tant que la sauvegarde des intérêts légitimes du client l'exige.
- 5.3 Il doit éviter autant que possible les situations de conflit d'intérêts.
- 5.4 L'entrepreneur doit signaler au client toute circonstance importante afférente à l'exécution de l'ouvrage.
- 5.5 L'entrepreneur a l'obligation de conseiller le client par rapport au choix des mesures à prendre dans son intérêt.

---

**A 6 Prix**

---

- 6.1 Lorsque le prix a été fixé à forfait, l'entrepreneur est tenu de tout mettre en œuvre pour exécuter l'ouvrage pour la somme fixée.
- 6.2 Néanmoins, l'entrepreneur peut revendiquer une augmentation ne dépassant pas 25% du prix convenu si l'ouvrage a exigé plus de travail ou de dépenses que ce qui était prévu.
- 6.3 Si l'exécution de l'ouvrage est empêchée ou rendue difficile à l'excès par des circonstances extraordinaires impossibles à prévoir ou exclues par les prévisions des parties, une demande sera faite au juge qui, en vertu de son pouvoir d'appréciation, pourra accorder soit une augmentation du prix stipulé, soit la résiliation du contrat.

---

**A 7 Exigibilité du prix**

---

- 7.1 Le prix est exigible dans sa totalité dès que le client a accepté l'ouvrage à moins que le contraire ne soit prévu dans le contrat ou le devis.

- 7.2 Le contrat peut prévoir que le prix soit exigible dès l'accomplissement d'une condition ou à l'échéance d'un terme.
- 7.3 Si le contrat prévoit le paiement échelonné chaque tranche est exigible dès l'échéance du terme. En cas de non-paiement dans les délais, l'entrepreneur ne facturera pas le 1<sup>er</sup> rappel dès l'échéance, mais facturera 20 frs le 2<sup>ème</sup> rappel à 14 jours et 40 frs le commandement de payer 30 jours après l'échéance.
- 7.4 En acceptant le devis, le client renonce à invoquer d'éventuels droits de compensation et/ou de rétention. En particulier, il n'est pas habilité à retenir des paiements pour cause de réclamation.
- 7.5 Les heures de consulting au bureau sont facturables dès la 2<sup>ème</sup> heure, la 1<sup>ère</sup> heure étant en principe gratuite.

---

**A 8 Réserve de propriété**

---

- 8.1 Le client ne devient propriétaire de choses commandées, même après la livraison de celles-ci, qu'une fois s'être pleinement acquitté de toutes ses obligations envers l'entrepreneur.

---

**A 9 Pouvoir de déléguer**

---

- 9.1 Dans le cadre de l'exécution du contrat, l'entrepreneur a le droit de déléguer tout ou en partie de son activité à un auxiliaire, qu'il s'agisse de personnes privées ou morales.
- 9.2 Si le contrat a été confié à l'entrepreneur en raison de ses capacités intellectuelles ou artistiques, il ne peut pas déléguer son activité. Toutefois, pour ce genre de contrat, l'entrepreneur peut demander une autorisation expresse de déléguer auprès du client.
- 9.3 L'entrepreneur, qui a légitimement délégué ses obligations à un tiers, ne répond que du soin avec lequel il a choisi le sous-traitant et de la qualité des instructions données.
- 9.4 Dans le cas d'une délégation légitime, le client ne peut agir contre l'entrepreneur qu'après avoir épuisé, sans satisfaction, tous les moyens à sa disposition contre le sous-traitant.

---

**A 10 For et élection de droit**

---

- 10.1 Les parties conviennent que tous les différends seront soumis au for du siège de l'entrepreneur.
- 10.2 Les parties conviennent que le droit Suisse est exclusivement applicable à tout le contrat soumis aux présentes conditions générales.

---

**A 11 Risques imprévisibles**

---

- 11.1 Le client supporte le risque du cas fortuit et de l'impossibilité d'exécution.
- 11.2 Aucun dommage ne peut être réclamé à l'entrepreneur sans qu'une faute grave puisse lui être reprochée.
- 11.3 Si le contrat devient impossible par le fait du client, l'indemnité en faveur de l'entrepreneur reste entièrement due.



---

**A 12 Biens accessoires à l'objet du contrat**

---

- 12.1 Le client doit requérir le transfert de la possession de tout bien matériel ou immatériel en lien avec l'objet du contrat dans les 7 jours après la livraison de l'objet principal.
- 12.2 A l'échéance de ce délai, toute documentation, bien matérielle ou immatérielle sera détruit par l'entrepreneur si le contraire n'a pas été stipulé par écrit.

---

**A 13 Propriété intellectuelle**

---

- 13.1 La reproduction et l'impression de tous les documents, textes, illustrations, modèles et autres, remis à l'entrepreneur par le client, ne sont faites que si ce dernier est titulaire ou a acquis

au préalable les droits de reproduction nécessaires ; cela est présumé.

- 13.2 Cette clause est également valable pour les données archivées qui sont réutilisées.

---

**A 14 Délais**

---

- 14.1 En cas de dépassement d'un quelconque délai précisé dans le devis ou stipulé autrement, l'entrepreneur mettra tout en œuvre pour s'acquitter de ses obligations dans les meilleurs délais.
- 14.2 Il ne peut être mis en demeure que par lettre recommandée.
- 14.3 L'entrepreneur ne pourra en aucun cas être reconnu responsable des retards dans les délais causés par le client.



---

## **B Contrat d'entreprise**

---

1	Nature du contrat	4	Acceptation de l'ouvrage
2	Règles applicables	5	Garantie pour les défauts
3	Livraison de l'ouvrage	6	Fin du contrat

---

---

### **B 1 Nature du contrat**

---

- 1.1 Le contrat d'entreprise est un contrat par lequel l'entrepreneur s'oblige à exécuter un ouvrage, moyennant un prix que le client s'engage à lui payer.
- 1.2 Les contrats ou les parties d'un contrat peuvent être qualifiés, selon les présentes conditions générales, de contrat d'entreprise lorsque:  
L'entrepreneur promet l'exécution d'un résultat et ;  
La réalisation de l'objet du contrat dépend principalement de l'entrepreneur, et ;  
L'entrepreneur n'a pas délégué ses obligations à un partenaire pour l'exécution du contrat en question.
- 1.3 Le client accepte que cette qualification soit déterminante pour rendre les règles de la législation suisse en matière de contrat d'entreprise applicable.

---

### **B 2 Règles applicables**

---

- 2.1 Les règles du code des obligations (CO) régissant le contrat d'entreprise (art 363 et suivants CO) sont applicables à titre supplétif au présent chapitre.

---

### **B 3 Livraison de l'ouvrage**

---

- 3.1 L'entrepreneur s'engage à exécuter le travail promis dans les délais établis dans le contrat
- 3.2 L'entrepreneur n'est pas responsable des retards résultant des circonstances indépendantes de sa volonté.

---

### **B 4 Acceptation de l'ouvrage**

---

- 4.1 Le client s'engage à accepter l'ouvrage dans les 7 jours dès la notification de l'achèvement des travaux, faute de quoi, l'ouvrage est considéré comme livré à l'échéance du septième jour.
- 4.2 Dès le transfert de la maîtrise de fait sur l'ouvrage, les profits et les risques passent à la charge du client.

- 4.3 Si le transfert de la maîtrise de l'ouvrage est empêché par la faute du client, les profits et les risques passent à la charge du client.

---

### **B 5 Garantie pour les défauts**

---

- 5.1 Est qualifié comme défaut toute divergence entre ce que l'ouvrage livré est effectivement et ce qu'il devrait être, selon les attentes des parties.
- 5.2 Le client a l'obligation de vérifier l'ouvrage à la livraison et de notifier les défauts apparents dans les **14 prochains jours**, sous risque de perdre son droit à la garantie pour les défauts apparents et existants.
- 5.3 Les défauts qui, en dépit d'une vérification diligente, ne peuvent être constatés ni au moment de la réception, ni dans les 14 jours qui suivent l'acceptation de l'ouvrage (ci-après défauts cachés) peuvent être réclamés dans un délai de **60 jours** dès livraison dudit ouvrage.
- 5.4 Après la découverte d'un défaut caché ou apparent, le client doit immédiatement en aviser l'entrepreneur, sous risque de perdre son droit à la réparation.
- 5.5 Si un défaut a été constaté et que le client a avisé immédiatement l'entrepreneur, ledit client n'a le droit de demander que la réparation au détriment de l'action en réduction du prix ou en résiliation du contrat ; ceci pour autant que l'entrepreneur effectue les réparations dans un délai raisonnable après l'avis de défaut.
- 5.6 Les ouvrages qui sont en totalité ou en partie composés de matériaux fournis par le client sont exclus de la garantie.
- 5.7 En cas de délégation autorisée par le client ou par les présentes conditions générales, l'entrepreneur cède au client ses droits de garantie à l'encontre du sous-traitant. Le client n'a le droit d'agir contre l'entrepreneur qu'après l'épuisement des voies de droit à l'encontre du sous-traitant.

---

### **B 6 Fin du contrat**

---

- 6.1 Les contrats ou les parties d'un contrat portant sur des obligations de résultat prennent fin par l'exécution.
- 6.2 Le client peut résilier le contrat, par envoi d'un courrier recommandé avec indication des motifs, à condition d'indemniser complètement l'entrepreneur.



---

## C Contrat de mandat

---

1	Nature du contrat	5	Libération des obligations
2	Règles applicables	6	De la rémunération
3	Devoir de diligence renforcé	7	Responsabilité
4	Cession des droits	8	Résiliation

---

---

### C 1 Nature du contrat

---

- 1.1 Le contrat avec l'obligation de moyens (contrat de mandat) est un contrat par lequel l'entrepreneur s'oblige, dans les termes de la convention, à gérer l'affaire dont il s'est chargé ou à rendre les services qu'il a promis.
- 1.2 Les contrats ou les parties d'un contrat peuvent être qualifiés, selon les présentes conditions générales, de contrat de mandat lorsque:  
L'entrepreneur ne promet pas la réalisation d'un résultat, ou la réalisation de l'objet du contrat ne dépend pas principalement de l'entrepreneur, ou l'entrepreneur a délégué à un partenaire l'exécution du contrat en question.
- 1.3 Sont notamment considérés comme contrat de mandat, les contrats conclus avec l'entrepreneur portant principalement sur :  
La gestion de la compétitivité de la marque du client (contrats de marketing) ;  
Tout type de prestation pour autant que l'entrepreneur n'exécute pas personnellement le contrat, mais délègue à une entreprise spécialisée ou à des tiers ;  
Toute autre obligation que l'entrepreneur ne souhaite ou ne peut exécuter personnellement et la délègue à un partenaire spécialisé.
- 1.4 Le client accepte que cette qualification soit déterminante afin d'appliquer les règles sur les contrats de mandat du code des obligations Suisse.

---

### C 2 Règles applicables

---

- 2.1 Les règles du code des obligations (CO) régissant le contrat de mandat (art 394 CO et suivants) sont applicables à titre supplétif.

---

### C 3 Devoir de diligence renforcé

---

- 3.1 En plus du devoir de diligence général exposé dans la partie générale, l'entrepreneur, dans le cadre d'un contrat avec une obligation de moyens, a comme devoirs spécifiques :  
de conseiller ;  
d'éviter les conflits d'intérêts ;  
de suivre les instructions du mandant ;  
de rendre compte de la gestion ;
- 3.2 Le client renonce à réclamer ce que l'entrepreneur pourrait recevoir à quelque titre que ce soit pendant l'exécution du contrat.
- 3.3 L'obligation de rendre compte de la gestion est limitée aux informations nécessaires pour le contrôle global de l'activité.
- 3.4 L'entrepreneur ne doit en aucun cas transmettre au client les informations révélant des secrets d'affaires ou ses partenaires contractuels, sans que cela ne soit indispensable pour la protection des intérêts légitimes du client autres que le droit à l'information.

---

### C 4 Cession des droits

---

- 4.1 Les droits à l'encontre du/des sous-traitant/s, mandaté/s pour l'exécution du contrat dont dispose l'entrepreneur seront cédés au client.
- 4.2 L'entrepreneur qui a légitimement délégué à un tiers ne répond que du soin avec lequel il a choisi le sous-traitant et donné ses instructions.
- 4.3 Dans le cas d'une délégation légitime, le client ne peut agir contre l'entrepreneur qu'après avoir épuisé sans satisfaction tous les autres moyens à sa disposition contre le sous-traitant.
- 4.4 En ce qui concerne la cession des droits, l'art. B5 du présent règlement reste applicable par analogie.

---

### C 5 Libération des obligations

---

- 5.1 Le client doit libérer l'entrepreneur, en vue de l'exécution du contrat, des obligations qu'il a contractées avec des tiers et qui pourraient avoir une influence sur la réalisation du contrat, afin que l'entrepreneur puisse exécuter le contrat sans restriction.



---

**C 6 De la rémunération**

---

- 6.1 D'un commun accord, les parties peuvent convenir que le prix comprendra la rémunération de l'entrepreneur et le remboursement des impenses.
- 6.2 Les impenses sont composées par les avances et les frais que l'entrepreneur a eus pour exécuter régulièrement le contrat.
- 6.3 La créance pécuniaire de l'entrepreneur au remboursement des impenses naît et devient exigible au moment où le mandataire fait la dépense. Les parties peuvent convenir que le client avance les impenses à la signature du contrat ou par étapes.
- 6.4 La créance pécuniaire de l'entrepreneur à la rémunération naît dès l'échéance d'un terme convenu dans le contrat.
- 6.5 Si le contrat a été résilié avant l'encaissement de toutes les prestations périodiques convenues, l'entrepreneur n'a le droit qu'à une partie de la rémunération qui couvre les services qu'il a déjà fournis au moment de la résiliation, même si cette dernière n'est pas encore exigible.

---

**C 7 Responsabilité**

---

- 7.1 Le client renonce à faire valoir tout dommage résultant de la simple négligence de l'entrepreneur.
- 7.2 Il s'engage, en outre, à indemniser l'entrepreneur du dommage causé par l'exécution du mandat.

---

**C 8 Résiliation**

---

- 8.1 Le contrat ou les parties d'un contrat portant sur les obligations de moyens peuvent être résiliés, par un courrier recommandé, en tout temps et ceci même en cas d'éventuelles stipulations divergentes dans le contrat.
- 8.2 Si le client résilie le contrat sans qu'aucun fait ne puisse être reproché à l'entrepreneur ou en temps inopportun, il doit à ce dernier la pleine et entière indemnité stipulée dans le devis.



---

## **D Dispositions spéciales**

---

1 Caractère contraignant

2 Références

---

---

### **D 1 Caractère contraignant**

---

1.1 Les dispositions spéciales du présent chapitre dérogent aux dispositions des chapitres précédents pour autant qu'elles ne puissent être considérées comme étant complémentaires.

2.2 Le client n'est pas autorisé à supprimer ces mentions même s'il confie l'adaptation, le relooking ou la mise à jour de son site internet à une autre agence de création internet.

2.3 Le client autorise l'entrepreneur à utiliser son nom et les produits développés pour son compte aux fins de sa propre promotion commerciale.

---

### **D 2 Références**

---

2.1 Le client accorde à l'entrepreneur le droit de faire figurer son nom / son logo, des liens sur les sites internet, toutes les créations publicitaires et d'en faire référence sur son propre site.