

## CONDITIONS ICT~OFFICE

### Module 5 Développement et maintenance d'un site internet

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur conçoit, développe, gère et/ou effectue la maintenance d'un site internet sur demande.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

#### 2. Spécifications d'un site internet

- 2.1 Si le client n'a pas remis au fournisseur, avant ou lors de la signature du contrat, des spécifications ou un projet ou prototype - global ou non - du site internet à développer, les parties spécifieront par écrit en concertation quel est le site internet qui doit être développé. Les parties reconnaissent mutuellement qu'une bonne collaboration et une bonne communication réciproque sont des facteurs déterminants pour la spécification, la conception et le développement fructueux du site internet. La collaboration et la communication réciproque se dérouleront le cas échéant autant que possible dans le respect de l'organisation du projet, des accords et/ou procédures qui ont été convenus entre les parties.
- 2.2 Les spécifications du site internet à développer peuvent porter sur le style et le nombre de pages internet à développer par le fournisseur (parmi lesquelles la page d'accueil et les pages suivantes) et les fichiers textes, formulaires, logos, photos et vidéos, fichiers graphiques, sons, codes et/ou tout autre matériel à traiter ou à reprendre sur le site internet. Les spécifications ou le projet doivent également préciser clairement quelles sont les caractéristiques fonctionnelles, esthétiques et techniques que doit posséder le site internet, comme l'utilisation de cadres et de structures pour les e-mails. Les spécifications peuvent également contenir les objectifs de communication et la ou les langues du site internet.
- 2.3 Les parties conviendront en temps utile des informations et du matériel à reprendre ou traiter dans le site internet qui seront développés par le fournisseur, et des informations et du matériel qui seront fournis au fournisseur par le client ou par un tiers mandaté par le client. Si un tel accord n'a pas été conclu, il sera convenu que le client fournira le matériel nécessaire à reprendre ou traiter pour le développement du site internet.

2.4 Le client est toujours responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la cohérence des données, spécifications et projets transmis au fournisseur, même si ces données, spécifications et projets viennent d'un tiers. Les inexactitudes, incohérences et le caractère incomplet de ces informations sont pour le compte et aux risques du client.

2.5 Le fournisseur est habilité, mais nullement obligé, à examiner l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des données, spécifications et projets mis à sa disposition, et de suspendre les activités convenues en cas d'éventuelle constatation de leur caractère incomplet jusqu'au moment où les informations manquantes lui ont été fournies. Le client s'engage à toujours communiquer au fournisseur le plus rapidement possible les informations manquantes concernant les spécifications ou le projet du site internet à développer qu'il doit connaître ou qui doivent être portées à sa connaissance.

2.6 Si le contenu et/ou la mise en page du site internet dépendent intégralement ou en partie d'autres choix à déterminer pendant l'exécution du contrat, le fournisseur déterminera lui-même ces choix en tenant compte autant que possible des idées et principes du client qui ont été portés à sa connaissance.

#### 3. Développement d'un site internet

- 3.1 Le fournisseur développera le site internet avec soin, en respectant les spécifications ou le projet de site internet et - le cas échéant - l'organisation du projet, les méthodes, techniques, accords et/ou procédures qui ont été convenus par écrit avec le client. Avant d'entamer les activités de développement, le fournisseur peut exiger que le client marque par écrit son accord complet et inconditionnel vis-à-vis des spécifications ou du projet. Le fournisseur est habilité à suspendre ses activités jusqu'au moment où le client marque par écrit son accord complet et inconditionnel vis-à-vis des spécifications ou du projet.
- 3.2 Le client fournira en temps utile le matériel nécessaire à reprendre ou à traiter pour le développement du site internet en respectant les délais convenus dans le contrat et le format qui aura été déterminé par le fournisseur.
- 3.3 Le fournisseur est autorisé à réaliser un concept ou un prototype de site internet à développer sur la base des spécifications qui lui ont été fournies. Le fournisseur peut suspendre la suite du développement du site internet jusqu'à ce que le client ait approuvé le concept ou le prototype par écrit.
- 3.4 Les activités de développement du fournisseur sont réalisées sur la base d'une obligation de moyen, sauf et pour autant que le fournisseur se

- soit expressément engagé à fournir un résultat dans le contrat écrit et que le résultat en question soit également décrit avec suffisamment de précision.
- 3.5 Si le fournisseur a besoin d'une ou de plusieurs traductions pour la reprise ou le traitement d'un ou de plusieurs fichiers textes dans le site internet, le client prendra à sa charge les frais de ces traductions, sauf stipulation contraire écrite. Si le fournisseur prend lui-même en charge la traduction, il facturera ou fera facturer au client les frais y afférents.
- 3.6 S'il a été convenu que les services de conception et de développement se dérouleront en plusieurs phases, le fournisseur est habilité à postposer le début des services d'une phase jusqu'au moment où le client a approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.
- 3.7 Dans les limites du raisonnable que le fournisseur définit, le fournisseur prendra en considération lors de l'exécution des activités de conception et de développement les instructions raisonnables et communiquées en temps utile par le client, pour autant que le fournisseur considère ces instructions comme raisonnables sur le plan technique, entre autres.
- 3.8 Sauf stipulation écrite contraire, le fournisseur n'est pas obligé de demander un nom de domaine pour le site internet auprès des instances compétentes.
- 4. Livraison et installation**
- 4.1 Sauf si le fournisseur, sur la base du contrat, « héberge » le site internet sur son propre système informatique pour le compte du client, le fournisseur livrera au client le site internet sur un support d'information et sous une forme qu'il définira lui-même.
- 4.2 Sauf convention contraire écrite entre les parties, le fournisseur installera le site internet chez le client ou un tiers désigné par le client (hébergeur).
- 5. Test d'acceptation et acceptation**
- 5.1 Si les parties n'ont pas convenu d'un test d'acceptation, le client acceptera le site internet dans l'état où il se trouve au moment de la livraison (« as is »), c'est-à-dire avec l'ensemble des erreurs et imperfections apparentes ou cachées, sans préjudice des obligations du fournisseur liées au régime de garantie repris à l'article 10 du présent module.
- 5.2 Si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, les dispositions des articles 5.3 à 5.10 inclus du présent module sont alors d'application.
- 5.3 Dans le présent module, nous entendons par « erreurs » le fait de ne pas répondre intrinsèquement aux spécifications convenues explicitement et par écrit entre les parties. Il est uniquement question d'une erreur si le client peut la démontrer et si elle peut être reproduite. Le client est tenu de notifier sans délai les erreurs au fournisseur.
- 5.4 Si un test d'acceptation a été convenu, la période de test sera de quinze jours à compter de la livraison ou de l'achèvement de l'installation proprement dite, si une installation par le fournisseur a été convenue entre les parties. Pendant la période de test, le client n'est pas autorisé à utiliser le site internet à des fins opérationnelles ou de production. Le fournisseur peut toujours exiger que le client réalise, avec suffisamment de personnel qualifié, un test de qualité suffisamment global et rigoureux sur les résultats (intermédiaires) des activités de développement, et que les résultats de ces tests soient communiqués au fournisseur par écrit, de manière claire et compréhensible.
- 5.5 Si un test d'acceptation a été convenu, le client est obligé d'évaluer sous sa responsabilité entière et exclusive si le site internet livré répond bien aux spécifications qui ont été convenues entre les parties. Sauf stipulation contraire écrite, l'assistance éventuelle fournie par le fournisseur ou pour le compte de celui-ci lors de la réalisation du test d'acceptation est entièrement aux risques du client.
- 5.6 Le site internet sera réputé accepté par les parties :
- si les parties n'ont pas convenu d'un test d'acceptation à réaliser par le client : lors de la livraison ou, si une installation par le fournisseur a été convenue par écrit, lors de l'achèvement de l'installation ;
  - si les parties ont convenu d'un test d'acceptation à réaliser par le client : le premier jour qui suit la période de test ;
  - si le fournisseur reçoit un rapport de test avant la fin de la période de test tel que stipulé à l'article 5.7 : au moment où les erreurs relevées dans ce rapport de test ont été résolues, sans préjudice de la présence d'imperfections n'empêchant nullement l'acceptation au sens de l'article 5.8. Par dérogation aux dispositions qui précédent, si le client utilise le site internet à des fins opérationnelles ou de production avant le moment de l'acceptation expresse, le site internet sera réputé comme étant accepté intégralement dès le début de cette utilisation.
- 5.7 Si lors de la réalisation du test d'acceptation convenu entre les parties, il s'avère que le site internet contient des erreurs, le client en informera le fournisseur au plus tard le dernier jour de la période de test en lui faisant parvenir un rapport écrit et détaillé en ce qui concerne ces erreurs. Le fournisseur mettra tout en œuvre pour réparer les erreurs visées dans un délai raisonnable.
- 5.8 L'acceptation du site internet ne peut pas être refusée pour des raisons qui n'ont aucun rapport avec les spécifications convenues expressément entre les parties ni à cause de l'existence de petites erreurs qui n'entraînent pas raisonnablement la mise en service opérationnelle et productive du site internet, sans préjudice de l'obligation du fournisseur de réparer ces petites erreurs dans le cadre du régime de garantie de l'article 10, si celui-ci est applicable. L'acceptation ne peut pas non plus être refusée pour des aspects du site internet qui peuvent uniquement être évalués sur une base subjective, comme des aspects esthétiques et des aspects portant sur la mise en page.

- 5.9 Si le site internet est livré et testé en plusieurs phases et/ou parties, la non-acceptation d'une certaine phase et/ou partie n'empêche nullement une éventuelle acceptation d'une phase précédente et/ou d'une autre partie.
- 5.10 L'acceptation du site internet selon l'une des manières visées au présent article implique que le fournisseur a respecté ses obligations relatives à la conception et au développement du site internet, et si, le cas échéant, l'installation par le fournisseur a également été convenue, qu'il a respecté ses obligations relatives à l'installation du site internet. L'acceptation du site internet n'affecte en rien les droits du client en vertu de l'article 5.8 relatif aux petites erreurs et l'article 10 relatif à la garantie.

#### 6. Droit d'utilisation

- 6.1 Le fournisseur met à la disposition du client le site internet développé à la demande du client et la documentation utilisateur y afférante afin de permettre au client d'utiliser ledit site internet.
- 6.2 Sans préjudice des modalités énoncées dans le module « Dispositions générales », le fournisseur octroie au client uniquement un droit d'utilisation du site internet non exclusif, non cessible et ne pouvant pas faire l'objet d'une sous-licence.
- 6.3 La mise à disposition de la documentation utilisateur s'effectuera au format papier et numérique. Le fournisseur décide de la forme et de la langue dans lesquelles la documentation utilisateur est fournie.

#### 7. Maintenance et gestion

- 7.1 Sauf stipulation contraire écrite, le fournisseur n'est pas tenu de mettre à disposition les logiciels d'aide et/ou un système de gestion du contenu (« content management system ») pour l'utilisation, la maintenance et la gestion du site internet.
- 7.2 Si en dérogation aux dispositions de l'article 7.1, les parties conviennent que le fournisseur doit également mettre à disposition les logiciels d'aide et/ou un système de gestion du contenu (« content management system ») nécessaires à l'utilisation, à la maintenance et à la gestion du site internet, le fournisseur peut exiger que le client signe un contrat écrit séparé pour ces services.
- 7.3 Sauf stipulation contraire écrite, les obligations de prestations du fournisseur ne comprennent pas la maintenance et/ou la gestion du site internet et la fourniture d'une assistance aux personnes qui gèrent le l'aspect technique et le contenu du site internet.
- Si en dérogation aux dispositions de l'article 7.3, les parties conviennent que le fournisseur doit également fournir des services de maintenance et de gestion, il peut exiger que le client signe un contrat écrit séparé pour ces services. Le contenu et le champ d'application de cette prestation de service seront convenus par ailleurs. À défaut, l'obligation du fournisseur se limitera à la mise en œuvre des moyens nécessaires pour réparer dans un délai raisonnable les erreurs au niveau de l'affichage

du site internet et du fonctionnement technique du site internet.

#### 8. Durée de la mise à disposition et maintenance

- 8.1 Le site internet développé à la demande du client est mis à la disposition de celui-ci pour la durée convenue entre les parties. En l'absence d'une durée convenue entre les parties, la durée d'utilisation n'est pas limitée dans le temps et le fournisseur ne peut pas mettre fin au droit d'utilisation, sauf si le client ne respecte pas scrupuleusement toutes ses obligations à l'égard du fournisseur découlant du présent contrat.
- 8.2 Le cas échéant, immédiatement après l'échéance du droit d'utilisation du site internet, le client restituera au fournisseur tous les exemplaires du site internet qui sont en sa possession. Si les parties ont convenu que le client détruirra lesdits exemplaires à l'échéance du droit d'utilisation, le client informera immédiatement et par écrit le fournisseur de cette destruction.
- 8.3 Le contrat de fourniture de services de maintenance et/ou de gestion a été conclu le cas échéant pour la durée convenue entre les parties. À défaut, il sera conclu pour une durée d'un an. La durée du contrat est reconduite tacitement à chaque fois pour la même période que la durée initiale, sauf si le client ou le fournisseur résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de ladite période.

#### 9. Rémunération

- 9.1 À défaut d'un schéma de facturation expressément convenu, tous les montants ayant trait à la conception et au développement du site internet sont toujours dus par mois calendaire subséquent. Le fournisseur peut également exiger un paiement anticipé.
- 9.2 Sauf stipulation contraire écrite ou autre disposition communiquée par le fournisseur, le prix des activités de conception et de développement comprend également la rémunération pour le droit d'utilisation du site internet.
- 9.3 Sauf stipulation contraire écrite, la rémunération pour la conception et le développement du site internet ne comprend pas la rémunération due pour le logiciel d'aide, le système de gestion du contenu, les services d'installation, la maintenance et la gestion du site internet qui sont nécessaires pour le client. La rémunération pour le droit d'utilisation ne comprend pas non plus l'assistance aux personnes chargées de la gestion technique et du contenu du site internet. Le cas échéant, ces prestations et services seront facturés séparément aux tarifs habituels du fournisseur.

#### 10. Garantie

- 10.1 Le fournisseur ne garantit pas le bon fonctionnement du site internet avec tous les types et nouvelles versions de navigateurs web et internet et d'autres logiciels éventuels. Le fournisseur ne garantit pas non plus le bon

- fonctionnement du site internet avec tous les types d'appareils.
- 10.2 Le fournisseur ne garantit pas que le site internet est approprié à l'utilisation ou à l'objectif visés par le client. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le site internet fonctionnera sans interruption, erreurs ou autres imperfections ou que toutes les erreurs et imperfections seront toujours résolues. Le client accepte que des erreurs et imperfections dans le fonctionnement d'un site internet puissent être la conséquence des manipulations effectuées par un ou plusieurs tiers.
- 10.3 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour réparer les erreurs du logiciel qui lui sont imputables au niveau de l'affichage du contenu du site internet ou les imperfections quant au fonctionnement technique du site internet dans un délai raisonnable, si elles surviennent dans une période de trois mois après la livraison ou, dans le cas où un test d'acceptation a été convenu entre les parties, si une notification écrite et détaillée a été adressée au fournisseur dans les trois mois suivant l'acceptation. La réparation de ces erreurs sera effectuée gratuitement, sauf si le site internet a été développé à la demande du client selon d'autres modalités que celle d'un prix fixe. Dans ce cas, le fournisseur facturera la réparation au client aux tarifs habituels. Le fournisseur peut facturer les coûts de réparation aux tarifs habituels s'il est question d'erreurs d'utilisation ou de mauvaise utilisation du client ou pour d'autres raisons non imputables au fournisseur ou si les erreurs ou imperfections avaient pu être constatées lors de la réalisation du test d'acceptation qui avait été convenu.  
L'obligation de réparation n'est pas valable si le client apporte ou fait apporter des modifications au site internet sans l'autorisation écrite du fournisseur, laquelle ne sera pas refusée pour des motifs non fondés.
- 10.4 La réparation des erreurs ou imperfections s'effectuera dans un lieu que le fournisseur déterminera. Le fournisseur est toujours habilité à apporter au site internet des solutions provisoires, des contournements de programmes ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.
- 10.5 Le fournisseur n'est jamais tenu de récupérer des données corrompues ou perdues.
- 10.6 Le fournisseur n'est pas obligé de réparer des erreurs ou imperfections qui ont été signalées après l'échéance de la période de garantie visée à l'article 10.3 du présent module, sauf si un contrat séparé stipulant une obligation de réparation a été conclu entre les parties.

## 11. Responsabilité

- 11.1 Sans préjudice des modalités définies dans le module « Dispositions générales », les dispositions reprises au présent article sont applicables en ce qui concerne la responsabilité. Toute responsabilité du fournisseur pour l'indisponibilité - temporaire ou non - du site internet conçu, développé, maintenu ou géré par le fournisseur est exclue. Par ailleurs, toute

responsabilité du fournisseur pour la non-présentation ou la présentation inexacte ou incomplète du contenu du site internet ainsi que pour la communication de données - confidentielles ou non - d'une partie privée du site internet, est exclue.

© 2008, ICT~Office