

CONDITIONS GENERALES JUMP ONLINE SERVICES SÀRL

Février 2024

Préliminaires

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat entre vous-même (ci-après désigné par « le client ») et Jump Online Services Sàrl, et sont soumises aux lois en vigueur en Suisse. Les documents formant l'intégralité du contrat sont les suivants : les présentes conditions générales, tout devis accepté en ligne et toute facture réglée.

Art. 1 Définitions

Par « Prestations à Taux Horaires », on entend les services rendus par Jump Online Services Sàrl pour lesquels l'entreprise ne promet qu'une activité en vue du résultat escompté par le client, sans garantir ce résultat. Ces prestations incluent notamment le conseil, l'organisation, la formation, l'audit, la conduite de projet, le coaching, la veille technologique, le soutien technique à distance et les interventions de maintenance.

Par « Prestations au Forfait », on entend les services pour lesquels Jump Online Services Sàrl s'engage à atteindre le résultat escompté par le client. Ces prestations incluent notamment l'installation technique, le développement et/ou l'adaptation de logiciels, appareils et/ou systèmes, ainsi que la réalisation d'études.

Par « Prestations personnelles Mixtes », on entend un ensemble de Prestations de Moyen et de Résultat.

Interprétation : pour les besoins de ces conditions générales, les termes suivants auront les significations suivantes :

Par écrit : Ce terme englobe les courriers électroniques et les lettres recommandées.

Notification dûment donnée : Une notification sera considérée comme ayant été dûment donnée uniquement après réception d'un accusé de réception officiel de la Poste ou d'une confirmation de réception par courrier électronique de la partie destinataire.

Art. 2 Droit réservé

Si un contrat individuel ou un avenant modifie ces conditions générales, ces modifications priment. En cas de contradiction entre différentes clauses, les termes généraux prévalent sur les termes spécifiques.

Art. 3 Offre, acceptation, et validité du contrat

Tant que Jump Online Services Sàrl n'a pas tous les éléments nécessaires pour une offre définitive, toute information fournie, y compris en ligne, est indicative et non contractuelle.

Le client peut accepter une offre de Jump Online Services Sàrl en indiquant « bon pour accord » (ou expression similaire) sur le texte de l'offre, dans un courrier séparé, ou par une signature électronique via notre logiciel en ligne, accompagné de la mention du lieu et de la signature autorisée.

Le contrat prend effet lorsque le client envoie son acceptation, que ce soit par voie traditionnelle ou électronique.

Art. 4 Forme du contrat et de ses modifications

Un contrat est considéré comme conclu et les présentes Conditions Générales comme acceptées par le client, dès la signature d'un devis fourni par Jump Online Services Sàrl. Toute modification apportée au contrat doit être faite par écrit et signée par les deux parties pour être valable. Les dispositions concernant la modification des conditions générales sont réservées (voir article 19 des présentes conditions générales).

Art. 5 Prestations

La nature et l'étendue des prestations de Jump Online Services Sàrl sont spécifiées dans les contrats individuels, leurs éventuels avenants, et les présentes conditions générales.

Sous réserve de ce qui précède, Jump Online Services Sàrl propose une ou plusieurs des prestations suivantes :

- Conseil, organisation et installation technique ;
- Formation et développement ou adaptation de logiciels, appareils et/ou systèmes ;
- Revente de licences d'utilisation de logiciels et de matériel informatique et de communication ;
- Réalisation d'études, incluant esquisses, étude de projet, maquettes et travaux graphiques relatifs à la communication d'entreprise ;
- Établissement ou examen de cahiers des charges, fourniture de conseil en stratégie, audit, maîtrise d'œuvre et conduite de projet ;
- Coaching pour la gestion des changements et veille technologique ;
- Support technique par téléphone, e-mail ou via un site Internet ;
- Interventions de maintenance pour matériel informatique et de communication ;
- Vente ou revente de produits ou prestations diverses.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être adaptée en fonction des besoins spécifiques du client.

Art. 6 Recours à des tiers

Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de faire appel à des tiers pour s'acquitter de ses obligations contractuelles.

Art. 7 Conditions techniques et Responsabilité

Jump Online Services Sàrl fournit ses services dans la mesure où le client dispose d'un équipement compatible et de paramètres adaptés. La société ne garantit pas la compatibilité avec tous les terminaux ou configurations du client. Sauf accord contraire, le client ne peut exiger une configuration spécifique de nos services. Jump Online Services Sàrl n'est pas responsable des problèmes de fonctionnement qui résultent :

- d'une mauvaise manipulation par le client ou un tiers ;
- de l'intervention de prestataires tiers ;
- de l'utilisation d'équipements ou logiciels non validés par Jump Online Services Sàrl ;
- de changements apportés aux conditions initiales d'utilisation ;
- de modifications non autorisées de logiciels, équipements ou systèmes par le client ou un tiers.

Art. 8 Disponibilité des Services et Maintenance

Jump Online Services Sàrl ne garantit pas un fonctionnement sans interruption ni erreurs de ses services.

Jump Online Services Sàrl se réserve le droit d'effectuer des travaux de maintenance, des tests, des réparations ou des mises à jour, qui pourraient occasionner des interruptions temporaires du service.

Art. 9 Modes de Communication

Les échanges entre Jump Online Services Sàrl et le client peuvent se faire par voie postale, téléphone, ou courrier électronique. Jump Online Services Sàrl peut également opter pour le transfert sécurisé de fichiers via des solutions cloud ou le partage de fichiers via des services en ligne sécurisés.

Art. 10 Délai de Livraison

Lorsque le contrat a pour objet des Prestations au Forfait (Jump Online Services Sàrl promet le résultat escompté par le client; par exemple livraison d'un logiciel), le délai de livraison est celui mentionné dans le contrat ou ses éventuels avenants. Dans l'hypothèse où aucun délai de livraison n'a été expressément convenu, Jump Online Services Sàrl s'engage à procéder à la livraison dans un délai raisonnable, compte tenu de l'ensemble des circonstances.

Le délai de livraison est respecté si le(s) bien(s) et/ou le(s) document(s) à livrer, quel qu'en soit le support, sont expédiés par Jump Online Services Sàrl dans le délai convenu ou, à défaut, raisonnable.

Jump Online Services Sàrl s'exonère de toute responsabilité envers le client pour tout dommage qu'il subit personnellement et/ou qu'il ferait subir à un tiers, résultant du dépassement du temps de livraison, si (notamment et alternativement) :

- les documents nécessaires et/ou le matériel de travail sont fournis par le client hors du délai convenu ou, à défaut, raisonnable ;
- les bons à tirer ou validations du client ne sont pas remis à Jump Online Services Sàrl dans le délai convenu ou, à défaut, raisonnable ;
- le matériel fourni par le client n'est pas approprié pour l'exécution des prestations de Jump Online Services Sàrl ;
- le matériel fourni par le client est défectueux ;
- le client modifie la commande initiale ou demande des travaux complémentaires ;
- le client retarde l'exécution des prestations de Jump Online Services Sàrl, sans qu'il y ait faute de la part de Jump Online Services Sàrl.

En outre, Jump Online Services Sàrl n'est pas responsable des retards de livraison dus à des circonstances échappant à son contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter :

- Événements de force majeure, y compris mais sans s'y limiter, pandémies, catastrophes naturelles, grèves, actes de terrorisme, etc.

En cas de retard pour les raisons énumérées ci-dessus, y compris les événements de force majeure, le client ne peut ni résilier le contrat, ni demander des dommages et intérêts.

Art. 11 Tarification et Paiement

Pour les Services basés sur l'Effort : Si le client a conclu un contrat qui nécessite de la part de Jump Online Services Sàrl des services basés sur l'effort, la rémunération sera calculée en fonction du temps passé. Le tarif horaire sera soit celui convenu préalablement, soit celui habituellement facturé par Jump Online Services Sàrl pour des services similaires. Un montant forfaitaire peut également être convenu contractuellement.

Pour les Services basés sur le Résultat : Si le client a conclu un contrat axé sur la livraison de résultats spécifiques, deux options de rémunération sont possibles :

- Un tarif forfaitaire, qui ne comprend pas les tâches ou modifications non spécifiées initialement. Tout coût supplémentaire, y compris ceux induits par des erreurs du client, fera l'objet d'une notification écrite avant l'exécution des tâches supplémentaires.

- Un tarif calculé en fonction du travail réellement effectué et des dépenses encourues par Jump Online Services Sàrl, ou basé sur un devis initial.

Pour les Services Mixtes : Si le contrat inclut à la fois des services basés sur l'effort et des services basés sur le résultat, le mode de rémunération sera défini en combinant les dispositions des deuxièmes et troisièmes paragraphes de cet article.

Taxes et autres frais : Tous les tarifs ou rémunérations sont nets et ne comprennent pas la TVA ou autres taxes applicables. Le taux de taxe en vigueur au moment de la facturation sera appliqué.

Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs. Toute modification de tarif à la hausse sera communiquée préalablement par écrit. Dans cet unique cas, le Client disposera de la faculté de résilier le contrat de prestation par courrier recommandé dans un délai de 30 jours pour la fin d'un mois à la date de l'accusé de réception, étant précisé que le tarif de la prestation en cours restera en vigueur jusqu'au terme de la résiliation.

En cas d'absence de réponse dans un délai de 30 jours, le tarif modifié à la hausse sera considéré comme accepté.

Art. 12 Conditions de Paiement et Conséquences du Retard de Paiement

Facturation et Paiement : Jump Online Services Sàrl émettra une facture pour les services rendus, payable sans remise, conformément aux conditions de paiement et au compte bancaire indiqué sur la facture. La facture sera transmise par voie postale ou électronique.

Vérification de la Facture : À la réception de la facture, le client s'engage à vérifier immédiatement son exactitude. Toute objection à la facture doit être soumise par écrit avant la fin du délai de paiement. Faute d'objection écrite et motivée dans ce délai, la facture sera considérée comme acceptée.

Paiements Partiels : Si les objections ne concernent qu'une partie de la facture, le client est tenu de régler la portion non contestée dans les délais requis.

Retard de Paiement et Pénalités : Tout retard de paiement après la date d'échéance entraînera automatiquement une mise en demeure. Un taux d'intérêt de 4,5 % par an sera alors appliqué conformément à l'article 104, alinéa 3 du Code des Obligations.

Suspension et Résiliation de Service : En cas de non-paiement ou d'objection non formulée dans les délais, Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de suspendre les services ou de résilier le contrat sans préavis ni indemnisation, après un dernier rappel resté sans effet.

Frais Supplémentaires : Tous les frais de rappel ou autres coûts occasionnés par le retard de paiement seront à la charge du client. Jump Online Services Sàrl se réserve tous les droits conformément aux articles 102 et suivants du Code des Obligations.

Acomptes et Garanties : Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de demander, par écrit, des acomptes ou des garanties pour les paiements futurs. Ces sommes doivent être payées dans les 5 jours suivant la réception de la demande écrite. En cas de non-respect, les mêmes mesures que celles appliquées en cas de retard de paiement seront mises en œuvre.

Compensation : Jump Online Services Sàrl peut compenser toutes les créances qu'elle détient sur le client avec les garanties fournies. Le client renonce à toute compensation avec des contre-créances potentielles.

Art. 13 Garantie pour les Défauts

Portée de la Garantie: Jump Online Services Sàrl spécifie dans chaque contrat individuel si ses prestations bénéficient d'une garantie, que celle-ci provienne de Jump Online Services Sàrl elle-même ou de tiers

(fournisseurs de logiciels, de matériel, etc.). Si une garantie de tiers est applicable, les termes de cette garantie seront transférés au client dans la mesure permise par le contrat avec le tiers.

Notification de Défauts: En l'absence d'un accord spécifique et si le client est lié par un contrat de Prestations au Forfait, le client est tenu de vérifier l'état de l'ouvrage immédiatement après sa réception et doit notifier Jump Online Services Sàrl de tout défaut découvert dans un délai de 7 jours, par écrit.

Défauts Post-Réception: Si des défauts apparaissent après la réception de l'ouvrage, le client doit en informer Jump Online Services Sàrl par écrit dans les 7 jours suivant la découverte du défaut.

Prescription des Droits: Les droits du client à cause des défauts se prescrivent par 12 mois à compter de la réception de l'ouvrage, sauf si la loi applicable en matière de consommation prévoit une durée plus longue.

Recours en cas de Défauts: En cas de défaut, le client doit d'abord demander la réparation de l'ouvrage si cela est proposé par Jump Online Services Sàrl. D'autres formes de réparation, telles que la réduction du prix ou les dommages-intérêts, ne seront considérées que si Jump Online Services Sàrl renonce à la réparation ou si cette dernière n'est pas possible ou engendre des coûts excessifs.

Exceptions de Garantie: Cette garantie ne couvre pas les défauts résultant d'une utilisation inappropriée, de modifications non autorisées, ou d'un mauvais entretien de la part du client.

Frais de Garantie: Tous les coûts associés au retour de biens défectueux à Jump Online Services Sàrl pour réparation ou remplacement seront à la charge du client, sauf disposition contraire dans la loi applicable.

Juridiction: En cas de litige relatif à la garantie, le droit applicable sera celui du siège social de Jump Online Services Sàrl, sauf disposition légale contraire.

Art. 14 Responsabilité, Intervention Gouvernementale et Force Majeure

Responsabilité Générale: Sauf disposition contraire expressément mentionnée dans le contrat ou dans la législation en vigueur, Jump Online Services Sàrl est responsable des dommages directs prouvés en cas d'inexécution du contrat, à moins qu'elle ne puisse démontrer qu'elle n'a commis aucune faute.

Limites de Responsabilité: La responsabilité de Jump Online Services Sàrl est illimitée pour les dommages directs causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de négligence légère, sa responsabilité est exclue, à moins que la loi n'impose le contraire.

Exclusions de Responsabilité: Jump Online Services Sàrl n'est pas responsable des dommages indirects, consécutifs, y compris le manque à gagner et la perte de données, quel que soit le fondement juridique sur lequel repose une telle revendication.

Force Majeure et Interventions Gouvernementales: La responsabilité de Jump Online Services Sàrl n'est pas engagée en cas d'interruption temporaire, de limitation ou d'impossibilité de fournir les prestations en raison d'une intervention gouvernementale ou d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les événements imprévisibles et insurmontables tels que catastrophes naturelles, conflits armés, actes de terrorisme, pandémies, grèves, restrictions légales imprévues, pannes électriques, et attaques informatiques (virus, vers, chevaux de Troie).

Libération des Obligations: Dans les cas de force majeure ou d'intervention gouvernementale, Jump Online Services Sàrl est libérée de ses obligations contractuelles pendant la durée de l'événement en question.

Illustrations: Les images ou illustrations utilisées dans tout matériel de marketing ou document de vente pour représenter les offres de produits ou services sont purement illustratives et non contractuelles.

Art. 15 Propriété Intellectuelle

Droits d'Auteur: Sauf accord écrit contraire stipulant une cession étendue des droits d'auteur, toute prestation mise à disposition et toute création réalisée par Jump Online Services Sàrl ou le donneur de licence reste la propriété exclusive de ces derniers, qui détiennent tous les droits d'auteur y afférents en vertu de la loi sur le droit d'auteur du 9 octobre 1992. Ces droits incluent également les créations numériques et informatiques, tels que les sites Web, le design industriel, les schémas fonctionnels et techniques.

Marquage des Œuvres: Jump Online Services Sàrl se réserve le droit d'apposer sa signature ou son logo sur chaque exemplaire de son œuvre, ou toute partie de celle-ci qui pourrait être utilisée, visualisée ou copiée séparément.

Droits d'Utilisation du Client: À défaut d'un accord écrit spécifiant une cession étendue des droits d'auteur, le client n'acquiert que le droit d'utiliser les créations de Jump Online Services Sàrl pour les besoins spécifiés dans le contrat. Toute reproduction ou modification ultérieure, partielle ou totale, est interdite sans l'accord écrit et exprès de Jump Online Services Sàrl.

Transfert des Droits: Sauf accord écrit contraire, tout transfert des droits d'auteur, en totalité ou en partie, ne prendra effet en faveur du client qu'après réception du paiement intégral de la facture relative à la création de l'œuvre concernée.

Logiciels sous « licence propriétaire » concédé au Client: Dans le cas d'un logiciel concédé sous « licence propriétaire » au Client, il est de son ressort et de sa responsabilité de s'assurer que la licence en question l'autorise à exécuter le Logiciel au sein des prestations de Jump Online Services Sàrl.

Logiciels concédés sous licence par Jump Online Services Sàrl: L'utilisation desdits logiciels est régie par les conditions de licence protégées de Jump Online Services Sàrl.

Vérifications: Certains éditeurs de Logiciels se réservent le droit de vérifier la conformité d'utilisation de leurs Produits par rapport à leurs conditions de licences. Une telle vérification implique un accès aux sites d'hébergement ou d'utilisation d'un Produit par un auditeur tiers ou par eux-mêmes. Le Client s'engage à collaborer avec Jump Online Services Sàrl et ces auditeurs.

Conséquences de la résiliation ou de l'expiration d'une prestation: Si la prestation est résiliée ou expire que le Client n'exerce pas une option d'achat disponible pour les Logiciels concédés sous licence par Jump Online Services Sàrl, il devra supprimer toutes les copies des Logiciels et détruire leurs supports associés. Si les partenaires contractuels entendent résilier le contrat qui les lie avec Jump Online Services avant l'échéance prévue par le fournisseur des licences, Jump Online Services se réserve le droit de reporter les frais subis sur ses partenaires contractuels à titre de peine conventionnelle.

Art. 16 Indemnisation par le Client

Portée de l'Indemnisation: Dans le cas où une action civile, pénale, ou administrative est engagée contre Jump Online Services Sàrl, ses organes, ses employés, ou sa société-mère par des tiers, en raison d'une violation du contrat ou de la loi commise par le client, ce dernier s'engage à indemniser et à dégager de toute responsabilité Jump Online Services Sàrl et les parties susmentionnées.

Coûts de la Défense Juridique: Le client prendra en charge tous les coûts associés à la défense juridique de Jump Online Services Sàrl, y compris mais sans s'y limiter, les frais judiciaires, les honoraires d'avocats et autres coûts associés.

Réparation du Dommage: Le client s'engage également à indemniser Jump Online Services Sàrl et ses affiliés pour tout dommage, perte ou dépense résultant de telles actions en justice.

Art. 17 Durée du contrat, Résiliation et Licences

Les conditions spécifiques relatives à la durée, au renouvellement, et à d'autres modalités pour les licences de logiciel ou autres services, y compris les conditions imposées par des tiers fournisseurs (ex. Microsoft, Google, Amazon) s'appliquent au contrat. En cas de divergence entre les périodes de résiliation, la condition la plus restrictive s'applique, sauf accord spécifique. En l'absence de telles dispositions contractuelles spécifiques, les termes suivants s'appliquent :

Prestations à Taux Horaires: Ces prestations sont contractées pour une durée indéterminée. Chaque partie peut mettre fin au contrat en respectant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois calendaire. Le préavis doit être donné par courrier recommandé.

Prestations au Forfait: Le contrat prend fin conformément aux dispositions du Code des obligations suisse.

Prestations Personnelles Mixtes: Le contrat prend fin lorsque les prestations de résultat sont entièrement exécutées, conformément à l'alinéa 1 de cet article.

Prestations de Maintenance et Services Informatiques: Ces prestations sont contractées pour une durée initiale d'un an et sont renouvelées automatiquement chaque année, à moins que l'une des parties ne donne avis de non-renouvellement. L'avis doit être donné par courrier recommandé au moins trois mois avant la fin d'un mois calendaire précédant la date de renouvellement.

Durée et Renouvellement des Licences et Services Liés aux Licences: Ces licences et services sont contractés pour une durée initiale d'un an et seront renouvelés automatiquement pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation écrite au moins trois mois avant la fin du mois calendaire précédant la date de renouvellement.

Engagement Annuel: Pendant la période d'engagement initial d'un an, seul l'ajout de nouvelles licences est autorisé. Les licences sont transmissibles d'un utilisateur à un autre durant cette période.

Renouvellement Annuel: Lors de la période de renouvellement, le nombre de licences peut être réduit. Tout changement doit être communiqué par écrit au moins trois mois avant la fin du mois calendaire précédant la date de renouvellement.

Art. 18 Adaptation du Contrat à de Nouvelles Circonstances

Clause de hardship: Si les cas de force majeure habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux suisses, notamment les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelques raisons que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des réseaux de télécommunications, les pannes de courant, l'apparition de virus, la corruption des données, et autres cas indépendants de la volonté de Jump Online Services Sàrl empêchant l'exécution normale des Prestations, les partenaires contractuels renégocient les termes du contrat initial. Si les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord au sujet de l'adaptation du contrat, Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis ou indemnité, ou de suspendre les obligations des contrats.

Modification Tarifaire: En cas de hausse significative des coûts opérationnels, notamment des matières premières ou des salaires, Jump Online Services Sàrl se réserve le droit d'ajuster ses tarifs.

Notification Écrite: Toute modification unilatérale basée sur cet article sera communiquée par écrit au client avant son entrée en vigueur.

Art. 19 Modification des Conditions Générales

Jump Online Services Sàrl se réserve le droit de modifier ces conditions générales. Toutes modifications seront communiquées par écrit au client. Les modifications communiquées sont réputées acceptées si le client ne s'y oppose pas par écrit dans le délai d'un mois. Toute opposition est considérée comme une résiliation du contrat.

Art. 20 Droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse exclusivement. Dans tous les cas, l'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (conclue à Vienne le 11 avril 1980) est expressément exclue.

Art. 21 Médiation

Si des difficultés devaient surgir en relation avec l'interprétation ou l'application des Conditions Générales, les parties s'engagent à recourir prioritairement à la médiation.

Art. 22 Nullité Partielle et Lacune du Contrat

Nullité Partielle: Si une ou plusieurs clauses de ce contrat sont jugées invalides, cela n'affectera pas la validité des autres clauses.

Remplacement de Clause: En cas d'invalidité d'une clause, les parties acceptent qu'une nouvelle clause, dont l'objectif économique est le plus proche possible de la clause invalide, sera substituée.

Lacunes Contractuelles: En cas de lacune dans le contrat, les parties acceptent d'appliquer les dispositions supplétives du Code des Obligations suisse en fonction de la nature de la prestation (Taux horaires, Forfait, Prestations Mixtes).