

Conditions générales de l'abonnement annuel

1 Objet

Les présentes conditions générales définissent les prestations fournies par Kameleo Sàrl (ci-après nommé Kameleo) à ses clients dans le cadre de l'abonnement annuel et font parties intégrantes du contrat signé entre les deux parties. Le contrat définit notamment le montant annuel convenu et le niveau des prestations incluses à savoir :

- Disponibilité et temps de réaction du support
- Nombre d'heures annuelles incluses
- Durée du contrat et conditions particulières

2 Prestations

2.1 – Hébergement web

Dans le cadre du service fourni, Kameleo met à la disposition du client un espace d'hébergement pour son site au sein des datacenters qu'il loue auprès d'une société tierce. L'hébergement est lié à la solution fournie par Kameleo et n'est destiné qu'à son bon fonctionnement. En aucun cas Kameleo ne met à disposition du client un espace de stockage classique accessible par FTP.

2.2 – Hébergement mails

Kameleo n'héberge aucun service de messagerie. Des adresses e-mails peuvent toutefois être hébergées chez une société tierce proposée par Kameleo ou par le client. Les éventuels coûts supplémentaires d'abonnement sont à la charge du client. Dans la mesure où la solution choisie par le client correspond aux recommandations de Kameleo, ce dernier offre l'aide nécessaire à la configuration de l'hébergement mail et à la création des différents comptes. En aucun cas les interventions chez le client ou sur ses appareils personnels (smartphone, ordinateur portable) ne sont prévues. Le client s'engage à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation de la plateforme.

2.3 – Support

Kameleo met à disposition du client un manuel d'utilisation sur le site kameleo.ch. Ce document permet au client de maintenir son site internet à jour et de le faire évoluer. En cas de besoin supplémentaire ou de nouvelle demande, une assistance technique est disponible par téléphone de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 au **026 422 22 00** ou par e-mail via l'adresse info@kameleo.ch.

Prestations de support et maintenance incluses dans l'abonnement Kameleo

L'abonnement au service Kameleo comprend les prestations de support et maintenance suivantes :

- Maintenance technique du serveur et mises à jour nécessaires pour assurer la stabilité et la sécurité de l'hébergement.
- Garantie de disponibilité du site en ligne, sauf cas de force majeure ou interventions planifiées.
- Corrections de bugs affectant l'éditeur Kameleo et empêchant son bon fonctionnement.
- Bon fonctionnement des éléments de base du site, tels que l'affichage du contenu, les formulaires de contact et les fonctionnalités standards livrées.
- Assistance ponctuelle à l'utilisation, dans la limite du raisonnable, pour répondre à des questions simples ou guider l'utilisateur dans l'utilisation de l'outil.

Prestations non incluses (exclusions)

Les prestations suivantes ne sont **pas comprises** dans l'abonnement standard Kameleo et feront l'objet d'un devis ou d'un contrat complémentaire :

- Demandes répétées d'assistance sur un même sujet, témoignant d'un besoin de formation ou de prise en charge plus poussée.
- Modification ou adaptation du contenu, du design ou de la structure du site au-delà des fonctionnalités prévues.
- Développement de nouvelles fonctionnalités, spécifiques ou sur mesure.
- Adaptations dues à des changements d'outils ou services tiers intégrés au site (ex. : modules externes, API, extensions).
- Corrections de bugs liés à des intégrations sur mesure non couvertes dans le cadre de ce contrat.
- Corrections induites par une erreur d'édition réalisée par le client

2.4 – Maintenance

Kameleo s'efforce d'étendre au maximum la durée de vie des outils/produits mis à disposition du client. Certaines mises à jour mineures, nécessaires au bon fonctionnement de l'outil, sont gratuites et automatiques. Si elles ont une influence sur l'utilisation des solutions par le client, ces mises à jour lui sont communiquées à l'avance. Des mises à jour majeures payantes peuvent également être proposées afin de garantir le bon fonctionnement à plus long terme des outils mis à disposition du client. La garantie du bon fonctionnement de la version acquise par le client est limitée à deux ans après la mise en service d'une nouvelle version majeure par Kameleo. Cette clause ne s'applique pas aux solutions proposées par des sociétés tierces.

3 Durée du contrat et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée de douze mois du 1er janvier au 31 décembre de chaque année et entre en vigueur au moment de la signature. En cas de conclusion de contrat en cours d'année, les parties s'accordent sur le fait que le contrat ne peut pas être résilié jusqu'à la fin de l'année en cours. Les délais de résiliation décrits ci-dessous ne débuteront qu'au 1er janvier de l'année suivante.

Toute résiliation doit être faite par écrit et par voie recommandée avec un préavis de 3 mois pour la fin de l'année contractuelle (fin de l'abonnement). En l'absence d'une telle résiliation dans le délai susmentionné, l'abonnement est reconduit tacitement pour une année supplémentaire.

Une résiliation anticipée de la part du client peut être demandée en tout temps. Cette dernière devra toutefois être dûment motivée, justifiée et validée par Kameleo. En cas de refus de ce dernier, la résiliation sera effective pour la fin de la durée contractuelle et le prix de l'abonnement annuel dû par le client.

Dans le cas d'une violation des obligations par le client, Kameleo se réserve le droit de procéder unilatéralement au blocage du service ou à la résiliation du présent contrat d'abonnement, notamment en cas de retards et/ou de refus de paiement ou d'utilisation inappropriée du service fourni.

Dans tous les cas une résiliation ne donne droit à aucune indemnité ou remboursement. Lorsque le contrat prend fin, les factures impayées restent dues au-delà de la date du contrat.

4 Facturation

Les tarifs applicables à l'abonnement annuel sont énoncés dans le contrat auquel sont annexées ces présentes conditions générales. Toute éventuelle modification des prix sera annoncée au client, via courrier électronique ou papier, avec un préavis de trois mois.

Une hausse de prix est considérée comme une modification de contrat et donne droit à une résiliation anticipée au moment de l'annonce de l'augmentation, moyennant un préavis d'un mois. Comme indiqué à l'article 3, la résiliation doit se faire par écrit et voie recommandée avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Toute résiliation notifiée après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs est reconnue comme nulle et non avenue.

L'abonnement annuel est payé d'avance pour l'année à venir. Sauf entente préalable entre les parties, la facturation annuelle s'effectue à la fin novembre avec paiement à 30 jours.

En cas de défaut de paiement total ou partiel, Kameleo se réserve le droit de refuser de renouveler le contrat du client. De plus, Kameleo procédera à la suspension de l'hébergement web 60 jours après l'échéance de la dernière facture d'abonnement. L'hébergement web peut être réactivé jusqu'à 90 jours après sa suspension par le paiement des factures de rappel et une demande expresse du client par courrier électronique ou papier. Kameleo se réserve le droit de facturer cette réactivation.

Pour toute demande hors mandat, sauf entente préalable et/ou indication contraire, le tarif horaire s'élève à CHF 150.- / heure.

5 Modifications

Kameleo se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps et unilatéralement. Il est en droit de procéder à des changements de l'ensemble des éléments du contrat, notamment des tarifs. La modification sera communiquée au client en bonne et due forme dans un délai de trois mois.

6 Obligations et responsabilités de Kameleo

Kameleo s'engage à ...

- maintenir en état de fonctionnement les outils mis à disposition du client. En cas de défaillance de ceux-ci, Kameleo s'engage à réparer les dysfonctionnements dans les meilleurs délais possibles sauf dans le cas d'une défaillance qui ne serait pas de son fait, ou d'une intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement.

4.1 La responsabilité de Kameleo ne pourra être recherchée en cas de ...

- défaut, panne ou défaillance dans les prestations données par des tiers
- faute, négligence, omission ou défaillance du client, non-respect des conseils donnés
- faute, négligence ou omission d'un tiers qui ne se trouve pas dans la sphère d'influence de Kameleo
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de Kameleo
- arrêt du service pour toute cause visée à l'article 7 du présent contrat
- mauvaise utilisation des services par le client
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au client
- non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d'accès

Kameleo se réserve le droit d'interrompre ses services au client ...

- afin de procéder à une intervention technique dans le but d'améliorer le fonctionnement et l'efficacité de ses produits
- si le service au client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure de Kameleo (détection d'une faille dans la sécurité du système, utilisation anormale des ressources, etc.)

Indemnités

- Dans tous les cas, toute éventuelle reconnaissance de responsabilité de la part de Kameleo, ne pourra entraîner d'indemnités supérieures à la somme versée par le client pour les prestations prévues au présent contrat.
-

7 Obligations et responsabilités du client

Le client s'engage à ...

- utiliser de façon adéquate le service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées
- ne pas céder, divulguer ou concéder sans l'accord préalable de Kameleo les solutions spécialement développées et implémentées pour lui. Que cela soit à des personnes proches ou des tierces personnes.
- ne pas divulguer les données, formules, programmes, designs, méthodes ou renseignements dont il aura eu connaissance du fait de l'exécution du présent contrat ou de l'utilisation des outils mis à sa disposition.
- disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues dans le présent contrat
- à respecter le droit Suisse en matière de propriété intellectuelle (en particulier : droit d'auteur) pour tous les contenus diffusés sur le site mis à disposition et hébergé par Kameleo
- ne pas publier ou partager de contenus faisant la promotion de la violence ou du racisme ou associés directement ou indirectement à la pornographie, à la pédophilie et à l'érotisme (sous toutes ses formes), à la promotion ou la vente de produits illégaux, sur le site mis à disposition et hébergé par Kameleo.

8 Sauvegarde des données

Kameleo sauvegarde préventivement le contenu de l'Hébergement Web une fois par jour. 7 sauvegardes successives au minimum sont conservées et peuvent être restaurées par Kameleo pour le client. La récupération de données suite à une mauvaise utilisation du client peut entraîner des coûts supplémentaires. Le tarif horaire applicable est indiqué à l'article 4 du présent contrat.

Kameleo se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. Kameleo informera alors le client dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions. Le client reconnaît que l'ensemble des données sauvegardées sera effacé par Kameleo suite au non-renouvellement du contrat ou lors d'une résiliation anticipée. Le client prendra soin de procéder au rapatriement de toutes ses données avant la date d'expiration du contrat. Kameleo se tient à disposition pour procéder à une sauvegarde payante des données sur demande du client.

9 Politique de confidentialité

Mis à part l'accès public par Internet à l'aide d'un navigateur web, seuls les administrateurs système et l'équipe de support de Kameleo ont accès aux données stockées sur le site par le client et ce, par le biais d'un accès technique et protégé. Cet accès doit être garanti à Kameleo afin de lui permettre d'assurer le bon fonctionnement des outils ainsi que d'apporter les conseils et l'assistance dont le client a besoin.

Dans le but d'assurer la pérennité des informations, Kameleo effectue des copies de sauvegarde de toutes les informations hébergées sur ses serveurs. Kameleo s'engage à ne jamais utiliser les données susmentionnées pour toute autre raison que la bonne exécution du présent contrat.

Le client reconnaît que les informations qu'il diffuse sur le site mis à sa disposition par Kameleo sont publiques à l'exception des zones protégées par un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Le client est au fait que les zones susmentionnées n'offrent qu'une protection standard et que le risque de fuite d'information est élevé. Le client accepte avoir la seule responsabilité des éventuels dommages subis suite à la diffusion d'informations sensibles et strictement confidentielles sur son site, y compris les informations se trouvant dans une zone protégée du site. Au terme de ce contrat, Kameleo s'engage à retirer et détruire l'ensemble des fichiers relatifs au site du client et présents sur son infrastructure.

10 Juridiction compétente

Les présentes conditions générales et le contrat d'abonnement annuel sont soumis au droit suisse, dont en particulier les dispositions du Code des obligations suisse. Tout litige résultant de l'interprétation des articles susmentionnés est de la compétence des tribunaux civils du canton de Fribourg.