

## 1. Contenu de la prestation, tarifs et délais de livraison

1.1. Lorsqu'un client fait appel à Jessica Ingargiola pour la réalisation d'une prestation, une première estimation (c'est à dire une fourchette de prix, ci-après "budget") est fournie, sur la base des indications et demandes du client.

Si le budget convient au client et qu'il désire obtenir un devis détaillé (ci-après "devis"), comprenant un prix ferme et définitif, celui-ci sera facturé. En effet, l'établissement d'un devis ne se limite pas à un prix déterminé au hasard : il nécessite une analyse approfondie de la demande, des besoins et des contraintes du client, ainsi que l'élaboration d'un cahier des charges. Ainsi, grâce à une visualisation précise du projet avant le début de sa réalisation, le client a l'assurance d'un service de qualité qui répondra à ses attentes. En cas de réalisation du projet, le devis sera offert.

S'il désire réduire son investissement initial, le client peut également choisir de passer une commande sur la base du budget (estimation), et sera alors facturé à l'heure. Jessica Ingargiola s'engage à ne pas dépasser la fourchette supérieure du budget, pour autant que le client n'ajoute pas de demandes supplémentaires hors norme en cours de prestation.

Les obligations entre le client et Jessica Ingargiola courent à partir de la validation du devis ou du budget, qui fait alors office de bon de commande. En outre, un acompte de 30% pourra être demandé par Jessica Ingargiola au moment de la validation de la commande pour toute prestation dont le montant total est supérieur à 300.- CHF. Une facture d'acompte sera alors établie à cet effet. Aucune prestation ne sera effectuée avant la réception du devis/ budget validé et, le cas échéant, du montant de l'acompte ; cette disposition est un élément essentiel du contrat.

1.2. La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans le devis/ budget. De façon corollaire, toute prestation n'étant pas mentionnée explicitement dans le devis/ budget est de facto exclue.

1.3. Sauf mention contraire explicite dans le devis/ budget, le nombre de modifications comprises dans le tarif d'une prestation est limité à 3. Si un nombre plus important de modifications était nécessaire, et que celles-ci faisaient dépasser le total des heures de travail initialement prévu, le supplément correspondant sera facturé.

1.4. Les tarifs et les délais mentionnés dans un devis/ budget établi par Jessica Ingargiola sont valables pendant 3 semaines à compter de l'émission de celui-ci.

1.5. Le délai de livraison est fixé au cas par cas selon l'ampleur de la prestation et clairement mentionné dans le devis/ budget. Dans tous les cas, il court à partir de la date de réception du devis/ budget validé et, le cas échéant, du montant de l'acompte et des fichiers sources définis à l'art. 3 des présentes CGV.

Pour tout élément relevant du choix ou de la responsabilité du client, tel que des modifications significatives, retard dans la prise de décision ou livraison tardive par le client de documents nécessaires à la réalisation de la prestation par Jessica Ingargiola, celle-ci ne pourra plus garantir le délai de livraison initialement mentionné dans le devis/ budget. De même, si un retard incombe à Jessica Ingargiola, par exemple suite à un problème technique, celle-ci en informera le client dès que possible. Dans un cas comme dans l'autre, un nouveau délai sera à convenir et à valider ensemble.

De plus, si au cours de la réalisation de la prestation, celle-ci se retrouvait suspendue pendant plus de 3 semaines par le fait d'éléments relevant du choix ou de la responsabilité du client, Jessica Ingargiola se réserve le droit de facturer la partie de la prestation exécutée jusque-là, en attendant la reprise du projet.

1.6. Tout travail exigeant une exécution en urgence, durant les week-ends ou en dehors des horaires d'ouverture (soit de 10h à 20h) fera l'objet d'une facturation majorée de 30%.

## 2. Garantie satisfait ou remboursé

2.1. La satisfaction du client est essentielle, et Jessica Ingargiola mettra tout en œuvre dans ce sens. Si le client n'est pas complètement satisfait à la livraison de sa commande, Jessica Ingargiola s'engage à faire tout son possible pour régler le problème.

Toutefois, si aucune solution raisonnable n'a pu être trouvée et que le client fait une demande de remboursement, il est rendu attentif au fait qu'il n'est légalement pas en droit d'utiliser les créations ou tout autre élément qui lui auront été proposés dans le cadre de sa commande (voir art. 6.2).

La demande de remboursement devra être communiquée à Jessica Ingargiola dans les 7 jours calendaires suivant la livraison finale de la commande, par téléphone ou par e-mail, et Jessica Ingargiola devra personnellement en confirmer la réception, par e-mail, afin de la valider.

2.2. Dans le cas d'une résiliation anticipée de la commande par le client, relevant de son choix ou de sa responsabilité, la partie de la prestation déjà exécutée par Jessica Ingargiola au moment de la résiliation anticipée sera facturée au client. Si le montant de cette facture est inférieur à l'éventuel acompte versé au moment de la validation de la commande, la différence sera remboursée au client.

Il n'est pas possible de faire valoir la garantie satisfait ou remboursé dans le cas d'une résiliation anticipée. Est considéré comme résiliation anticipée l'annulation de la commande avant que celle-ci n'ait pu être entièrement réalisée.

2.3. La garantie satisfait ou remboursé ne peut s'appliquer qu'à une commande, c'est à dire à ce qui suit la validation d'un devis/ budget. En aucun cas elle ne peut s'appliquer au montant facturé pour un devis détaillé/ cahier des charges.

## 3. Fichiers sources fournis par le client

3.1. L'ensemble des fichiers nécessaires à la réalisation de la prestation (textes, images, contenu multimédia, même issus de tiers, en livres de droits ; éventuellement charte graphique, polices, ou tout autre élément utile) devra être fourni à Jessica Ingargiola par le client avant le début de la prestation. Les images sont à fournir dans une taille et une résolution suffisantes (en particulier pour l'impression).

3.2. Afin d'assurer la cohérence et l'efficacité du travail pour lequel le client mandate Jessica Ingargiola, celle-ci se réserve le droit de ne pas commencer la prestation tant qu'une proportion suffisante de contenus exploitables ne lui aura pas été livrée.

3.3. En cas de besoin, Jessica Ingargiola pourra aider le client – à sa demande – à préparer, rédiger, corriger, affiner les contenus. Cette prestation est payante et sera facturée en sus.

3.4. Dans le cas où les fichiers sources fournis par le client nécessiteraient un traitement exceptionnel (retouches d'images, corrections de textes, etc.) afin de les rendre exploitables pour la réalisation de la prestation, et que ce traitement n'est pas explicitement inclus dans le devis/ budget, une facturation sera établie en sus. Jessica Ingargiola s'engage à avertir le client si un tel traitement s'avérerait nécessaire, ceci avant toute intervention, et à lui donner dans la mesure du possible une estimation des coûts supplémentaires à envisager.

## 4. Engagements envers le client

4.1. Jessica Ingargiola s'engage à respecter la confidentialité des informations, documents ou tout autre élément que le client lui transmettra dans le cadre de leur collaboration, et ce de manière intemporelle.

4.2. Ce devoir de confidentialité s'applique également aux données, par exemple celles récoltées via un formulaire de contact sur le site web du client, auxquelles Jessica Ingargiola aura accès en tant que webmaster, pendant ou après la collaboration, et ce de manière intemporelle.

4.3. Les sources, fichiers de travail et éléments livrés au terme de la commande seront conservés et archivés par Jessica Ingargiola pour une durée de 5 ans, sous réserve d'un incident technique ou matériel qui ne serait pas de sa responsabilité, d'un incendie, d'un dégât dû aux éléments naturels ou d'un vol.

Toutefois, si le client le souhaite et en fait la demande explicite, ceux-ci pourront être détruits après la clôture de la commande.

## 5. Conditions de paiement

5.1. Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les deux parties et figurant sur la facture, le paiement s'effectue au plus tard au 30<sup>e</sup> jour suivant la date de facturation. Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel, au taux de 10% du montant total de la facture par mois de retard entamé (→ CO, art. 104, al. 1-2), ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 30.- CHF.

5.2. Les paiements seront effectués de préférence par virement bancaire, ou éventuellement en espèce dans le cas de montants inférieurs à 100.- CHF.

5.3. Pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

## 6. Droits, copyrights et mentions commerciales

6.1. Conformément à la LDA, ne seront cédés au client pour l'œuvre décrite que les droits patrimoniaux – également appelés droits d'exploitation – explicitement énoncés dans les conditions de cession, à l'exclusion de tout autre, et ce, dans les limites y figurant également. Il est rappelé que le droit moral d'une création (comprenant entre autres droit au respect de l'œuvre et droit au respect du nom) reste attaché à son auteur de manière perpétuelle et imprescriptible. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite, et punie selon les lois relatives au droit d'auteur. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque (→ LDA, art. 11, al. 1-2 ; LDA, art. 67, al. 1).

6.2. La totalité de la production et des droits s'y rapportant, objet de la présente commande, demeure la propriété entière et exclusive de Jessica Ingargiola tant que les factures émises par celle-ci ne sont pas payées en totalité par le client, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclus en cours de prestation. De façon corollaire, le client deviendra propriétaire des droits cédés à compter du règlement final de toutes les factures émises par Jessica Ingargiola dans le cadre de la commande.

6.3. La livraison éventuelle des sources ou fichiers de travail relatifs à la présente commande ne se fera qu'en cas de nécessité induite par la stricte exploitation de l'œuvre prévue dans les conditions de cession ou dans un avenant ultérieur.

6.4. Jessica Ingargiola se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le client comme référence et de citer des extraits textuels ou iconographiques des œuvres concernées dans le strict cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité. Toute réserve au droit de publicité de Jessica Ingargiola devra être notifiée et négociée avant la validation du devis/ budget et mentionnée sur la facture.

Par ailleurs, sauf mention contraire explicite du client, Jessica Ingargiola se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution.

6.5. Le client assume pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par Jessica Ingargiola, tout comme de l'exploitation qui en sera faite, et notamment de la conformité de cette dernière avec les réglementations en vigueur. Le client assure également être propriétaire des droits nécessaires à l'exploitation de tous les éléments créatifs textuels et iconographiques qu'il fournit à Jessica Ingargiola dans le cadre de sa mission, et garantit Jessica Ingargiola contre toute plainte tierce relative à la violation des droits de ces éléments.

## 7. Compétence juridictionnelle

7.1. En cas de litige, le droit suisse est applicable et le for juridique est à Lausanne.