

Politiques de l'entreprise

Vous voulez faire affaire avec l'Agence communautaire? Quelle bonne nouvelle! Afin d'offrir un service uniforme et d'assurer une communication fluide et efficace avec chacun de nos précieux clients, nous avons mis en place quelques politiques toutes simples que nous vous présentons ici.

Heures d'ouverture

L'Agence communautaire est ouverte de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi. Vous aimeriez nous informer de quelque chose avant ou après ces heures? Envoyez-nous un courriel ou laissez-nous un message vocal. Nous nous engageons à vous recontacter dans un délai maximal de 48 heures ouvrables.

Urgence

Vous avez besoin de votre révision pour demain matin 7 h ou ça vous arrangerait vraiment qu'on bosse sur votre projet ce weekend? C'est une possibilité, mais il est important de savoir que notre taux horaire « urgence » correspond au double de notre taux habituel.

Mode de communication

Vous nous avez trouvés sur Facebook, LinkedIn ou Instagram? C'est fabuleux! Néanmoins, une fois un contrat signé avec nous, les façons les plus efficaces pour nous rejoindre seront :

1. par la plateforme Asana si nous y avons créé un espace dédié à votre projet;
2. par courriel à l'adresse que nous vous avons transmise en début de projet. Si nous sommes deux à gérer votre projet, inscrire les deux adresses vous assurera un retour plus rapide;
3. par téléphone au **514 951-6954**.

Vous trouverez dans ce document l'ensemble des conditions applicables à la réalisation de tous nos contrats. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de précisions ou de clarifications concernant certains éléments. Il est important pour nous de commencer notre relation d'affaires avec vous sur de bonnes bases. Bonne lecture!

Conditions de contrat

Table des matières

CONDITIONS GÉNÉRALES.....	2
SIGNATURE ET DÉBUT DU MANDAT	3
FACTURATION.....	4
RÉALISATION ET LIVRAISON DU PRODUIT OU SERVICE.....	5
RETARDS.....	6
DROITS D'AUTEUR, D'IMAGE ET DE DIFFUSION.....	7
LIMITE DE RESPONSABILITÉ	10
ANNULATION DE L'ENTENTE	10
LITIGE.....	11

Est appelée **Agence**, l'entreprise Agence communautaire, sise au 5729, rue Laurendeau à Montréal.

Est appelé **Client** la personne physique ou morale signataire d'un contrat avec l'Agence communautaire.

Les deux partis précédemment mentionnés conviennent de ce qui suit :

Obligations des deux parties faisant l'objet de la présente convention

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Les présentes conditions sont publiées sur le site Internet de l'Agence. Lors de commande avec l'Agence, le Client recevra sur son devis, un lien lui

- permettant de consulter les présentes conditions. Il est alors réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions.
2. L'Agence mettra tout en œuvre pour livrer au Client le produit ou le service ayant fait l'objet de l'entente de service détaillée dans le contrat et selon les articles de la présente convention.
 3. Toutes les informations contenues sur le site de l'Agence sont susceptibles de changer sans préavis. Aucune information du site ne peut être opposée à l'Agence à des fins de vente forcée ou à des fins de remise ou dédommagement quelconque. Il appartient au Client de vérifier auprès de l'Agence que les offres présentées sur le site ont valeur d'engagement et ont cours.

SIGNATURE ET DÉBUT DU MANDAT

4. La signature, par le Client, d'un devis envoyé par l'Agence a la même portée légale que la signature d'un contrat en bonne et due forme.
5. Les commandes ne seront prises en compte qu'au retour du contrat signé et daté par le Client, les signatures entraînant l'acceptation des termes du devis.
6. Advenant une entente particulière prise entre les deux parties ne permettant pas la signature d'un contrat en bonne et due forme, tout objet et document confiés par le Client, ainsi que les travaux ou prestations réalisés par l'Agence constituent un engagement au paiement. En tout état de cause, ces éléments peuvent faire l'objet d'une rétention ou d'une suspension en cas de non-respect d'une obligation du Client.
7. Le délai de validité des offres est inscrit sur le contrat. Le Client ne sera engagé que par une acceptation explicite et intégrale de ses offres ou la signature de ses contrats. Le contrat prend effet à

compter de la date de la signature du contrat ou de la commande et à défaut, à la date d'exécution des prestations.

FACTURATION

8. Les factures seront réglées par le Client, selon les modalités prévues par le contrat. Sauf accord écrit de l'Agence, le paiement des services rendus doit se faire dans les 30 jours à compter de la date de facturation. Lorsque le contrat stipule le versement d'un acompte ou un paiement d'avance, il est facturé au Client et réglé par celui-ci avant le début de l'exécution des prestations, le solde étant facturé à la livraison des travaux. Les factures non payées sans modification par accord écrit seront automatiquement majorées de 1.5 % du montant total hors taxes, et ce à partir de 30 jours après la date de facturation. Si une facture n'est pas réglée dans les 15 jours qui suivent le rappel, le montant dû sera majoré de 20 % de l'indemnité forfaitaire.
9. Tous les travaux engagés par l'Agence et entraînant une dépense non prévue au contrat aux frais du Client feront l'objet de devis préalables, estimant leur montant hors taxes. L'exécution des travaux n'intervient qu'après approbation du Client. Un bon de commande, un devis signé par le Client ou une réponse courriel tient lieu de commande, sauf clause particulière.
10. Dans le cas où le Client déciderait de modifier, de rejeter, d'annuler ou d'interrompre un travail en cours ou un contrat, l'Agence lui indiquera les débits et les remboursements résultant de ce changement et ceci, de telle sorte que le Client puisse prendre sa décision en toute connaissance de cause. L'Agence ne saurait en aucun cas, encourir la

moindre responsabilité pour les annulations ou changements décidés par le Client après approbation du devis.

11. L'Agence s'engage pour la durée de l'exécution de la commande, telle que définie par contrat signé, à ne divulguer aucune information de caractère confidentiel qui lui aurait été communiquée par le Client sans l'accord de ce dernier. L'Agence considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. L'Agence, ne saurait toutefois être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments concernés étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

RÉALISATION ET LIVRAISON DU PRODUIT OU SERVICE

12. À moins d'exception mentionnée au contrat, le Client peut demander deux rondes de corrections sur toute création de matériel ou d'outils. Au-delà de ces deux rondes, les corrections seront facturées au Client à un taux horaire de 40 \$/heure pour les OBNL et de 60 \$/h pour les entreprises.
13. Dans le cas de la création d'un site Internet par l'Agence pour le Client, l'ajout de contenu ou la modification du site du Client une fois le produit final livré se fera suivant la procédure définie de commun accord entre les parties. Cette procédure de modification dépendra de la nature de la page concernée : statique ou dynamique. Dans le cas d'une page statique, seul le concepteur pourra rajouter du contenu, et ce, toujours sous la responsabilité du Client. Toute modification (hors arborescence) sera facturée séparément et fera l'objet d'un avenant. Dans le cas d'une page dynamique administrable, le Client sera

responsable de la bonne utilisation de l'outil informatique mis à sa disposition par l'Agence. L'Agence ne pourra être tenue pour responsable d'un mauvais fonctionnement ultérieur à sa date de livraison. Le Client peut souscrire à une formule de maintenance ou de mises à jour appropriée à son usage et ses objectifs. Les offres de maintenance, d'actualisation de contenu et de référencement du site sont proposées par l'Agence sur simple demande.

14. L'Agence est autorisée, sans instructions écrites contraires du Client, à sous-traiter l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le Client.

RETARDS

15. Les délais de réalisations sont indiqués au contrat à titre indicatif et peuvent varier de quelques jours, dépendant de la nature du mandat.
16. Si une date buttoir du livrable est exigée par le Client, une entente particulière doit être explicitement incluse au contrat à cet effet.
17. L'Agence s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à la réalisation des services commandés par le Client dans cadre d'un respect réciproque des délais.
18. Si le Client a à fournir des éléments pour la réalisation de toute ou d'une partie des travaux et que ces éléments sont livrés avec du retard, l'Agence ne peut garantir un délai simplement augmenté du même retard; ce délai risque d'être plus long selon le calendrier de production en cours à ce moment-là.
19. En cas d'un retard résultant d'une action du Client (remise de matériel, retard de révision, etc.), l'Agence ne peut garantir de respecter le délai imparti dans le contrat. Un nouveau délai sera alors proposé au Client, selon les disponibilités de l'Agence.

20. En cas d'un retard résultant d'une action de l'Agence, l'entreprise s'engage à offrir une remise de 5 % du prix du produit ou service touché par le retard si celui-ci est en deçà de 5 jours, de 10 % entre 6 et 10 jours et de 15 % au-delà de ce délai.
21. En cas d'un délai résultant de l'une ou l'autre des parties, la partie responsable s'engage à en aviser l'autre partie le plus rapidement possible.

DROITS D'AUTEUR, D'IMAGE ET DE DIFFUSION

22. L'Agence demeure seule titulaire de ses droits d'auteur résultant de ses services. L'exploitation des créations et des services s'effectue conformément aux dispositions de la commande effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la signature du contrat.
23. Toute utilisation de la création, non prévue au présent contrat, doit faire l'objet d'une autorisation expresse préalable et d'une rémunération à convenir.
24. En ce qui concerne les droits des tiers (propriété intellectuelle et droit d'auteur), ces droits sont négociés par l'Agence, en accord avec le Client suivant les nécessités des services fournis, et, le cas échéant, facturés à celui-ci.
25. Au cas où il serait envisagé de procéder à d'autres utilisations que celles initialement prévues, l'Agence s'efforcera de négocier avec le tiers en vue d'acquiescer les droits nécessaires à ces utilisations. Le Client s'engage en contrepartie à signaler toute utilisation non prévue initialement dans le contrat.
26. L'Agence se dégage de toute responsabilité en regard d'un usage frauduleux par le Client du matériel soumis au droit des tiers.

27. En cas d'une utilisation frauduleuse du matériel soumis au droit des tiers par le Client, ce dernier s'expose à des recours légaux par les tiers.
28. La cession consentie dans la présente convention ne couvre pas les droits des personnes (droit à l'image et droit de la personnalité liés aux personnes physiques ou personnes morales), pour la réalisation ponctuelle de contributions particulières telles que la photographie, l'illustration, la vidéo.
29. L'Agence indiquera au Client le montant et les limites des droits acquis. Tout élément fourni par le Client reste sa propriété. Tout élément modifié par l'Agence et fourni par le Client est la propriété du Client en ce qui concerne l'élément de départ, et la propriété de l'Agence en ce qui concerne les modifications.
30. Les droits de propriété intellectuelle des conseils en créations graphiques sont la propriété de l'Agence, qui les a conçues et créées. À moins d'avis contraire, une cession globale de tous les droits sur les créations graphiques, pour toute la durée des droits d'auteur et pour tous pays sera accordée au Client par l'Agence à la fin du contrat. Dans l'utilisation faite par le Client des créations graphiques, celui-ci se doit de respecter le droit moral de l'auteur, et, en particulier, de ne pas dénaturer ou modifier sans son consentement les créations graphiques. Le Client ne peut commencer à utiliser les créations graphiques réalisées par l'Agence qu'une fois l'intégralité des phases énoncées dans le devis achevée et réglée.
31. Dans tous les cas, la totalité de la production, objet d'une commande soumise à devis, demeure la propriété entière et exclusive de l'Agence tant que les factures émises par l'Agence ne sont pas payées

- en totalité par le Client, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclu en cours de prestation.
32. De façon corolaire, le Client deviendra propriétaire de fait de la production à compter du règlement final et du paiement de toutes les factures. Les fichiers de production et les sources restent la propriété de l'Agence, seul le produit fini sera adressé au Client. Si le Client désire avoir les sources des documents, un avenant devra être demandé.
 33. En aucun cas, le Client ne peut revendre le travail de création de l'Agence, même après cession des droits d'utilisation.
 34. L'Agence se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le Client comme référence dans le cadre de ses démarches, de communication externe et commerciale. Le Client autorise l'Agence, à travers ses représentants légaux et commerciaux, à utiliser, à des fins purement démonstratives, la réalisation.
 35. Dans le cas où le Client désire mentionner le nom de l'Agence dans un document, une affiche ou toute autre source d'information inhérente au produit, il doit le faire comme suit : « Agence communautaire » ou « Agence communautaire, services de communications pour OBNL » et utiliser le logo fourni sur demande par l'Agence.
 36. Aucune information du site web de l'Agence ne peut être reproduite sans l'accord écrit de l'Agence.
 37. Le matériel créé par l'Agence ne peut être modifié par le Client sans l'accord préalable et écrit de l'Agence.
 38. L'Agence ne peut être tenue responsable de toute conséquence découlant d'une modification non autorisée faite par le Client et se dissocie du produit en résultant.

39. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être transféré à un tiers sans l'autorisation l'Agence.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

40. Il est entendu que l'Agence ne pourra être tenue responsable des mauvaises utilisations faites avec les outils interactifs ou non qui seront le fruit de son travail. Les éléments constitutifs d'un site web du Client ou autres outils informatiques sont soumis à des règles pouvant varier suivant les lois des pays où se trouvent les utilisateurs; l'Agence ne pourra être tenue pour responsable en cas de problèmes avec les contenus et les textes ou images (fixes ou mobiles) fournis par le Client. Il appartient au Client de vérifier si les éléments (textes, images, sons, vidéo, etc.) fournis à l'Agence respectent le droit. Ainsi les textes, images, illustrations, et autres éléments fournis par le Client pour la création de graphismes ou autres devront lui appartenir en matière de droits d'utilisation.

41. En aucun cas, le Client ne peut demander à l'Agence une quelconque indemnisation sur d'éventuelles conséquences générées par un service ou produit fourni au Client.

ANNULATION DE L'ENTENTE

42. En cas de défaut à l'un ou à l'ensemble des articles de cette convention, les parties pourront mettre fin à la présente par un avis écrit à l'autre partie.

43. Dans le cas de l'annulation par le Client ou découlant d'un non respect d'une clause de cette entente de sa part, le Client s'engage à s'acquitter du paiement selon la proportion du travail déjà effectué par l'Agence. Ce calcul s'effectuera par l'Agence en comptabilisant les heures consacrées au

mandat et les frais encourus auprès de sous-traitant ou autres débiteurs de services.

LITIGE

44. En cas de litige, les parties s'engagent à effectuer des démarches en médiation avant d'entamer des poursuites judiciaires.
 45. Si des démarches de médiation doivent être effectuées, les parties s'engagent à en défrayer chacun la moitié des couts.
 46. À défaut de solution amiable entre les parties ou d'échec lors de la médiation pour tout différend survenant entre les parties à propos de la formation, de l'exécution, de l'interprétation ou de la résiliation du contrat ou de tout élément lié à la présente entente, les démarches judiciaires se dérouleront dans le district judiciaire de Montréal.
 47. Les parties reconnaissent avoir lu la présente entente, en avoir compris la portée et ses implications et s'en déclarent satisfaites.
- 