



Dans toutes les relations contractuelles dans lesquelles Shore AG (appelée ci-après « Shore ») fournit des prestations de services (telles que définies ci-après), y compris le service d'assistance et les prestations de conseil correspondantes, à d'autres sociétés, personnes morales de droit public ou fonds communs de placement, seules les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») de la Shore AG s'appliquent aux clients, sauf mention contraire. Les réglementations s'appliquent en conséquence pour des transactions antérieures au contrat.

1. Conclusion du contrat, parties
2. Période d'essai gratuite
3. Services de Shore
4. Conditions spéciales supplémentaires pour le module supplémentaire Web App
5. Conditions spéciales supplémentaires pour le module supplémentaire Site web
6. Modifications des prestations
7. Rémunération et retard de paiement
8. Devoirs et obligations du client
9. Informations sur le client et protection des données
10. Responsabilité des défauts
11. Obligation d'indemnisation du client
12. Limite de responsabilité
13. Durée et résiliation
14. Confidentialité
15. Clauses finales

### 1. CONCLUSION DU CONTRAT, PARTIES

1.1 Shore. Sur son site Internet [www.shore.com](http://www.shore.com), Shore propose un logiciel basé sur le web pour la prise de rendez-vous en ligne et la gestion de la clientèle (« logiciel ») pour petites et moyennes entreprises.

1.2 Contrat. Le bon de commande signé par le client, ces CGV et les descriptions de prestations présentes sur le site web de Shore concernant chaque module réservé par le client (disponibles dans cette [liste complète des fonctionnalités](#)) forment conjointement le « contrat ».

1.3 Conclusion du contrat. Le client conclut un contrat payant avec Shore. Il choisit ici entre différentes offres de services. Le contrat est conclu lorsque (i) le client signe un bon de commande (offre) et que Shore déclare par e-mail au client qu'il accepte l'offre (confirmation de commande) ou que (ii) le client et Shore se mettent d'accord sur la conclusion d'un contrat par le biais d'une offre ou d'une déclaration d'acceptation (confirmation de commande) par e-mail, fax ou via le site web de Shore (ou par l'accumulation de plusieurs de ces déclarations).

1.4 Absence de conclusion de contrat avec des consommateurs. Shore ne fournit pas ses services pour des consommateurs, mais exclusivement dans le cadre de l'exercice de l'activité artisanale ou professionnelle indépendante du client.

1.5 Absence de droit de rétractation. Étant donné que le client n'est pas un consommateur, il n'a aucun droit de rétractation.

1.6 CGV d'autres sociétés non applicables. Il est exclu de faire valoir des dispositions s'écartant ou allant au-delà des présentes réglementations. Cette remarque s'applique notamment aux Conditions Générales de Ventes du client, même si Shore accepte un contrat du client dans lequel ce dernier renvoie à ses propres

Conditions Générales de Vente et/ou même si les Conditions Générales de Vente du client sont ajoutées au contrat et que Shore ne les réfute pas.

#### 1.7 ./.

1.8 Utilisation. L'utilisation du logiciel de Shore suppose la création d'un compte client (appelé ci-après « compte »). Dans le cadre d'une période d'essai gratuite et/ou au plus tard au début du contrat, les données d'accès requises sont envoyées au client.

1.9 Absence d'utilisation des services par et pour des tiers. Le droit du client d'utiliser les services de Shore est limité à un usage servant les propres intérêts commerciaux de l'entreprise figurant sur le bon de commande, ainsi que toutes les filiales et sites de production juridiquement dépendants implantés dans des pays où Shore est présente. Tout abandon de jouissance ou mise à disposition des services à un tiers ou toute utilisation pour des tiers, y compris des sociétés affiliées, est proscrit. Le client est néanmoins en droit d'utiliser les services de Shore dans la portée prévue par le contrat afin de proposer et de réaliser les prestations ou les produits par rapport au client final.

### 2. PERIODE D'ESSAI GRATUITE

2.1 Les présentes conditions contractuelles commencent le cas échéant avec une période d'essai gratuite. La période d'essai gratuite doit permettre aux nouveaux clients de commencer par essayer les services de Shore. La période d'essai est de 15 jours sauf indication contraire lors de l'inscription.

2.2 Après son inscription réussie et la création d'un compte, le client a la possibilité lors de sa souscription à une période d'essai gratuite sur le site web [www.shore.com](http://www.shore.com) de vérifier toutes les entrées saisies et de les corriger le cas échéant. Pour envoyer l'inscription, il faut obligatoirement commencer par appuyer sur le bouton « Continue » dans la fenêtre « Your Business ». Jusque-là, la procédure peut être interrompue à tout moment en fermant la fenêtre du navigateur. Shore envoie une confirmation au client à réception de l'inscription à l'adresse e-mail qu'il aura indiquée.

2.3 Shore évaluera à sa discrétion votre droit à une période d'essai gratuite et le limitera le cas échéant pour réprimer tout abus. Si Shore devait constater que vous n'aviez aucun droit à une période d'essai gratuite, nous nous réservons le droit de la résilier et de bloquer votre accès. Chaque client ne peut bénéficier qu'une seule fois de l'inscription à une période d'essai gratuite. Les clients d'une relation contractuelle existante ne sont pas autorisés à y participer. Pour vérifier votre éligibilité, Shore est autorisé à accéder aux données telles que l'identifiant de l'appareil, le moyen de paiement ou l'adresse e-mail qui ont déjà été utilisés pour une relation contractuelle existante ou existant encore il y a peu.

2.4 La période d'essai gratuite se termine automatiquement. Pour terminer prématurément la période d'essai, il suffit d'envoyer un e-mail à [inbound@shore.com](mailto:inbound@shore.com) avant la date d'échéance.

2.5 Dans la mesure où vous voulez continuer à utiliser votre compte après l'expiration de la période d'essai gratuite, vous pouvez conclure un contrat payant avec Shore pour l'utilisation du logiciel en cliquant sur la durée restante de la période d'essai ou à l'adresse <https://my.shore.com/contract>. Le client peut ici choisir entre les différents modules supplémentaires d'offres de service avec différents volumes de prestation et différentes options pour un nombre limité ou illimité d'utilisateurs. Pour la création de l'offre et la signature d'un contrat avec un calcul des frais mensuel ou annuel, la signature du contrat se fait dans le compte à proprement parler. Le client doit pour cela sélectionner l'offre de services souhaitée et confirmer sa sélection. Outre le nom de la société et l'adresse de facturation, les données de paiement doivent également être enregistrées. En confirmant et en envoyant ces données, le client conclut avec Shore un contrat pour l'utilisation payante du logiciel avec un calcul des frais mensuel ou annuel.

### 3. SERVICES DE SHORE

3.1 Aperçu. Shore met à la disposition de ses clients le logiciel avec les offres de services respectivement sélectionnées pour l'utilisation via Internet (« Software as a Service ») et propose d'autres prestations de service y étant liées, p. ex. le développement de sites web ainsi que l'hébergement/l'exploitation (appelées dans leur ensemble les « services »). Les services de Shore se composent d'offres de services données que le client peut commander auprès de Shore respectivement individuellement ou en les associant à d'autres modules de service dans le bon de commande, par le biais du site web ou sous toute autre forme. Les détails de l'offre de prestations de chaque offre de services réservée figurent sur le bon de commande et la description des prestations correspondantes.

3.2 SaaS. Pendant toute la durée du contrat, le client se voit octroyer le droit non exclusif, non transmissible et ne pouvant faire l'objet de l'octroi d'une sous-licence d'accéder à chaque offre de services sélectionné par le biais d'un navigateur et d'une connexion Internet et de l'utiliser exclusivement pour ses propres activités dans le cadre de l'exercice de son activité artisanale ou professionnelle indépendante. Ceci inclut le droit de sauvegarder (p. ex. dans la mémoire de travail ou le cache du navigateur) et d'y exécuter de temps à autres des codes de programmation (p. ex. JavaScript) sur l'ordinateur de l'utilisateur concerné dans la mesure où cela s'avère nécessaire.

3.3 Widgets. Shore met à la disposition de ses clients des codes de programmation pour l'intégration de fonctions données d'une offre de services dans certains sites Internet du client (p. ex. sites web sur la base des pages Facebook ou DUDA) (« Widgets »). Sous réserve des paragraphes suivants, Shore octroie au client le droit simple, non transmissible, ne pouvant faire l'objet de l'octroi d'une sous-licence et limité dans le temps à la durée du présent contrat, d'utiliser les Widgets pour l'intégration de l'offre de services sélectionnée sur les sites web du client (p. ex. le site Internet de l'entreprise ou sa page Facebook), notamment de les installer et de les exploiter sur les serveurs du client ou d'un hébergeur auquel il a recours. Pour l'utilisation des Widgets particuliers, des conditions de licence et d'utilisation supplémentaires des fournisseurs des systèmes de gestion de contenu ou des opérateurs des réseaux sociaux (p. ex. Facebook) peuvent s'appliquer. Par ailleurs, les Widgets peuvent contenir des composants de tierces personnes relevant de conditions de licence Open Source. En cas de conflit, elles ont priorité sur le présent contrat.

3.4 Autres services de Shore. Shore assure exclusivement sur la base d'un accord spécial les prestations techniques d'accompagnement, comme l'importation des données existantes du client dans le Shore Business Cloud ou l'intégration de fonctions données sur le site web du client, ainsi que toutes les autres prestations n'ayant été convenues ni explicitement dans le contrat ni ultérieurement sous forme écrite.

3.5 Shore AdWords. Dans le cadre de l'offre de services Shore Plus, Shore met à la disposition du client la possibilité d'utiliser Shore AdWords. Shore AdWords n'est pas disponible dans certains pays. L'installation de Shore AdWords est comprise dans le prix de l'offre Shore Plus jusqu'à la publication d'une première annonce. Dans le cadre d'une campagne AdWords, plusieurs annonces peuvent être publiées. Le client définit dans son accès les mots-clés pour l'optimisation des moteurs de recherche, crée ses annonces et sélectionne le budget maximum quotidien souhaité. En cliquant sur le bouton « Terminer l'installation », la campagne AdWords est publiée. Votre budget défini est débité à chaque clic sur votre annonce après son activation jusqu'à ce que le budget maximal quotidien soit atteint. Vous avez à tout moment la possibilité de suspendre votre campagne en déplaçant le régleur de statut sur « Inactif ». Lorsque la campagne est désactivée, votre budget n'est pas débité. Pour la réactiver, il suffit de cliquer sur « Activer » ou de déplacer le régleur de statut sur « Actif ». A compter de ce moment, le budget est à nouveau débité à chaque clic sur l'annonce dans le moteur de recherche. Les coûts par clic sont définis en fonction du choix du mot-clé. Il est possible que le budget quotidien soit débité au-delà de la limite budgétaire maximale, p. ex. si le budget quotidien est atteint par des clics simultanés sur l'annonce publiée. D'éventuelles surcharges seront compensées par des avoirs.

3.6 Avoirs Shore AdWords. Si, 30 jours après l'activation de votre première campagne, vous consommez un

budget net de CHF 25, nous vous octroierons un avoir de CHF 75 pour tout dépassement du budget. Il vous sera crédité complètement ou proportionnellement sur les factures suivantes en fonction du montant du budget utilisé. La taxe de service de 20 % est calculée sur le budget consommé avant déduction de l'avoir. Aucune réclamation de paiement ne sera octroyée si vous n'utilisez pas la totalité du montant de votre avoir. Les bons d'achat ne sont pas disponibles pour tous les pays (actuellement disponibles pour : Allemagne, Autriche, Suisse, Espagne, France, Royaume-Uni, Italie, Etats-Unis, Canada).

3.7. Disponibilité. Shore fournit au client les services correspondants dont la disponibilité est conforme à la description des prestations (cf. notamment sous Niveaux de service).

(a) Point de transfert. Shore assure ses prestations au point de connexion à Internet du centre informatique utilisé par Shore. Le client est responsable de la connexion Internet entre lui-même et le centre informatique.

(b) Disponibilité obtenue. Des pannes dues à des cas de force majeure (p. ex. grève, émeutes, catastrophes naturelles, épidémies) ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité effective obtenue. Les blocages par Shore que Shore considère comme nécessaires pour garantir la sécurité (p. ex. des attaques par déni de service, de graves failles de sécurité dans un logiciel tiers utilisé sans patch disponible) ou auxquels Shore procède parce que le client est en retard de ses obligations contractuelles (p. ex. paiement de la rémunération convenue) ne sont pas non plus pris en compte ici dans ce calcul.

3.8 Assistance. Shore propose une assistance gratuite en cas de problèmes techniques lors de l'utilisation de ses services. Shore assure des services d'assistance en semaine, du lundi au vendredi, de 9h à 18h (HEC), à l'exception des jours fériés nationaux légaux en Allemagne. Du 24 au 31 décembre de chaque année, les services d'assistance sont assurés de 9h à 12h (HEC). Le temps de réponse à des demandes envoyées par courrier électronique dépend de la charge de travail. Shore s'efforce de réagir toujours dans un délai raisonnable. Toute demande reçue en dehors des heures d'ouverture de l'assistance est enregistrée le jour ouvrable suivant. L'assistance ne couvre pas : Des conseils ou des formations générales sur le marketing, des conseils juridiques ou des travaux d'installation. L'assistance technique pour les sites web du client n'est assurée dans le cadre de l'assistance que dans la mesure où le widget est directement concerné.

3.9 Absence de publication du code source, des projets ou d'autres informations. Tous les logiciels, applications (web ou natives), sites web, widgets et autres services ainsi que les logiciels ayant été programmés pour le client ou à sa demande, ne sont communiqués au client ou à des tiers (sauf mentions contraires expresses) que dans le code exécutable et sans documentation. Le client ne peut faire valoir aucun droit à la publication du code source, des documents du projet ou d'autres informations.

3.10 Prestations de services par des tiers. A sa discrétion, Shore peut à tout moment recourir aux prestations de services d'un tiers, notamment pour l'hébergement de sites web et d'applications, l'envoi de SMS/e-mails, les services en ligne pour la création/mise à disposition des applications.

#### 4. CONDITIONS SPECIALES SUPPLEMENTAIRES POUR LE MODULE SUPPLEMENTAIRE WEB APP

4.1 Dans la mesure où le contrat le stipule, Shore crée à la demande du client une application native sur la base d'une application web (web app) optimisée pour les smartphones (« mobile responsive »).

4.2 Pour la création de l'application native pour la durée du contrat et dans la mesure où ce dernier le stipule, Shore assure les prestations suivantes :

- Exploitation et hébergement d'applications natives en tant que prestataire de services ; et/ou
- Maintenance de l'application native, (i) des modifications de contenu étant réalisées à tout moment dans la limite du raisonnable et mises en œuvre le plus rapidement possible et (ii) des modifications du design ou de la structure étant réalisées au plus tôt douze mois après la première création et/ou la dernière modification du design/de la structure.

- Création de projets chez Google pour permettre l'envoi de messages Push (uniquement lors de l'utilisation finale sur un appareil Android).

4.3 Dans la mesure où Shore prend en charge l'exploitation et l'hébergement de l'application native pour le client, Shore est généralement le seul prestataire de services technique pour le client. Ce dernier est responsable du contenu et de la légalité de l'offre vis-à-vis du client final en tant que fournisseur de l'application et est caractérisé en conséquence dans l'application en tant que fournisseur.

4.4 Shore ne peut pas garantir ou assurer l'utilisation par les clients finaux de la connexion de l'application. Le client est le seul responsable de la promotion de l'application native.

4.5 La suppression des applications natives se fait en mettant hors ligne les applications web (web app).

## 5. CONDITIONS SPECIALES SUPPLEMENTAIRES POUR LE MODULE SUPPLEMENTAIRE SITE WEB

5.1 Dans la mesure où le contrat en convient, Shore créera un site web pour le client et/ou l'exploitera et l'hébergera en tant que fournisseur de services techniques pour le client conformément aux accords convenus et à la description des prestations. Le site web est créé par un outil de modules de sites web. Le site web du client n'est pas référencé dans Google, sauf stipulation contraire formulée en direct. Shore ne peut néanmoins pas garantir que le site du client ne puisse pas être trouvé et ouvert via Google.

5.2 A la fin du contrat, le client reçoit le code d'autorisation du site web. A partir de ce moment, le client devient lui-même responsable des droits de licence, d'utilisation et de reproduction éventuellement requis pour l'exploitation du site web du client et qui ne lui reviennent pas pendant la durée du contrat.

5.3 A la demande du client, Shore aide le client contre le paiement d'une somme appropriée à migrer le site web du client et/ou à acquérir des droits de licence, d'utilisation et de reproduction nécessaires.

## 6. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS

6.1 Le client sait que dans le cas des offres de services de Shore, il s'agit d'un logiciel standard fourni soit sous forme de Software as a Service et auquel cas beaucoup de clients accèdent à un système central, soit fonctionnant de manière largement automatisée. Les économies d'échelle résultant d'un modèle automatisé ou multi-tenancy (plusieurs locataires) de ce type ne peuvent être exploitées que lorsqu'il s'agit d'un produit logiciel uniformisé et potentiellement évolutif. Les parties conviennent donc :

(a) Raisons importantes. Shore peut modifier à tout moment ses services, son offre de services, ses portails web et ses widgets (y compris la configuration système) pour une raison importante. C'est le cas notamment lorsque la modification est requise en raison (i) d'une adaptation nécessaire à une nouvelle situation juridique ou jurisprudence, (ii) de la protection de la sécurité du système ou (iii) pour éviter une utilisation abusive.

(b) Évolution. Par ailleurs, Shore peut modifier raisonnablement ses services, son offre de services, ses portails et ses widgets dans le cadre d'une évolution continue (p. ex. désactivation des fonctions obsolètes remplacées en continu par des nouvelles) pour tenir compte notamment des progrès technologiques.

6.2 Shore informera le client en temps voulu, généralement quatre semaines avant l'entrée en vigueur, d'une modification ne présentant pour lui qu'un inconvénient négligeable. Si une modification peut nuire aux intérêts légitimes du client au point qu'il soit déraisonnable d'exiger de lui qu'il maintienne le contrat, le client peut résilier l'offre de services concernée au plus tard une semaine avant l'entrée en vigueur de la modification annoncée. Dans la mesure où le client ne résilie pas le contrat, la modification entre en vigueur à la date indiquée. Shore le signale dans l'information.

## 7. REMUNERATION ET RETARD DE PAIEMENT

7.1 Rémunération. Pour la fourniture des services pendant la durée du contrat, le client doit à Shore la rémunération convenue dans le bon de commande ou dans les compléments/modifications ultérieur(e)s au contrat. La rémunération se compose d'une taxe de base (généralement récurrente) qui dépend de l'offre de services choisie ainsi que des frais d'utilisation dépendant de l'utilisation (p. ex. pour l'envoi de SMS) et le cas échéant de frais d'installation uniques.

7.2 Réglementation particulière pour Shore AdWords. Pour l'utilisation de Shore AdWords, le client peut déterminer tous les jours son budget quotidien planifié pour le marketing des moteurs de recherche. Le client déclare accepter que les frais effectivement dus pour des clics puissent être jusqu'à 15% supérieurs au budget quotidien réglé. Le calcul des frais réels pour la publication des textes publicitaires auprès des exploitants de moteurs de recherche et de portails Internet est facturé par Shore en début de mois pour le mois précédent. Shore prélève une taxe de service supplémentaire à hauteur de 20 % des frais AdWords effectivement dépensés par le client sur le budget consommé après l'activation de la campagne de Shore AdWords. Cette taxe s'applique également au budget consommé dans le cadre de l'encaissement d'un avoir.

7.3 Échéance. Sauf mention contraire, la taxe de base est respectivement payée en avance et les frais d'utilisation le sont à la fin de la période comptable concernée. Les frais d'installation sont exigibles avec la conclusion du contrat.

7.4 Facturation. Shore facture les taxes au début du contrat et ensuite le même jour de chaque mois qui suit (p. ex. si le contrat est conclu le 12 février, la facturation se fera ensuite le 12 mars, le 12 avril, etc.). La taxe de base et les frais d'installation éventuels sont facturés à l'avance, les frais d'utilisation éventuels ultérieurement. Si un mode de paiement annuel a été convenu, la taxe de base est facturée au début du contrat, puis au début de chaque année contractuelle à l'avance. La facturation se fait par l'envoi d'une facture au format PDF à l'adresse e-mail indiquée sur le bon de commande.

7.5 Paiement. Les paiements se font par un prélèvement SEPA, sauf mention contraire. Le client s'engage à communiquer à Shore un mandat de prélèvement SEPA correspondant. Le recouvrement se fait respectivement après la facturation, en cas de mode de paiement annuel, au début de chaque année du contrat.

7.6 Prix nets. Tous les prix s'entendant majorés du taux de TVA applicable.

7.7 Retard de paiement, accès verrouillé, résiliation. A échéance, Shore peut demander des intérêts de retard à hauteur du taux d'intérêt légalement applicable. Shore peut provisoirement bloquer complètement ou partiellement l'accès aux services proposés dans la mesure où le client est en retard de paiement, après une mise en demeure correspondante et l'expiration infructueuse d'un délai supplémentaire approprié, jusqu'à ce que paiement s'en suive. Pendant le blocage, le client n'a pas accès aux données enregistrées chez Shore. S'il a plus de deux mois de retard dans le paiement de la rémunération ou d'une partie considérable de la rémunération ; ou s'il a plus de deux mois de retard de paiement d'un montant supérieur au double d'une taxe de base mensuelle, Shore est en droit de résilier exceptionnellement le contrat.

## 8. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Les obligations de coopération suivantes sont les principales prestations du client et ne doivent pas être considérées comme de simples obligations ou obligations subsidiaires.

8.2 Le client s'engage à mettre à disposition, outre un représentant, un interlocuteur qualifié autorisé à prendre ou à exécuter immédiatement toutes les décisions requises pour réaliser la prestation conclue dans le contrat. Le client s'engage à communiquer immédiatement tout changement d'interlocuteur (outre le représentant).

8.3 Configuration. Le client procède lui-même à la configuration de l'offre de services correspondante (réglages individuels, saisie/importation des données, mise en place des plug-ins) et en est responsable. Cette disposition s'applique même si Shore assiste le client lors de la configuration.

8.4 Shore n'est pas contraint de procéder aux modifications souhaitées par le client de l'offre de services concernée ou des widgets.

8.5 Utilisation légitime. Le client utilise les services de Shore uniquement dans le cadre des dispositions contractuelles dont l'utilisation ne viole pas les droits d'un tiers (p. ex. des droits d'auteur, des droits de propriété industrielle) et qui respectent toutes les dispositions légales applicables. Lors de l'utilisation, il respectera surtout les directives concernant la protection des données, le droit à la concurrence, les droits d'auteur et le devoir de confidentialité éventuel. Il n'importera pas de données et n'introduira pas de données nuisibles ou illégales et n'abusera pas les services de Shore d'une autre manière.

8.6 Participation du client, délai de participation. Pour de nombreuses offres de services pouvant être réservées par le client (p. ex. la création de sites Internet), la participation du client est nécessaire pour effectuer la prestation. Le client s'engage à participer gratuitement à la prestation des services par Shore de la manière requise en mettant notamment à disposition toutes les données requises pour l'installation du module de service concerné (p. ex données d'accès au site web, coordonnées du webmaster) et en fournissant les infrastructures et les équipements de télécommunication nécessaires pour accéder aux services. Le client s'engage à collaborer de manière appropriée et dans un délai raisonnable. Les délais contractuels ou les délais raisonnables fixés par Shore pour la collaboration doivent être respectés. Sauf mention contraire dans le contrat, on comprend par délai raisonnable pour la collaboration du client une période de cinq jours ouvrables. Shore n'est pas tenue responsable des retards relevant du client.

8.7 Le client s'engage à garantir lui-même les conditions techniques. Pour une utilisation optimale des offres et des fonctions de Shore, le client appliquera la version la plus récente du navigateur Google Chrome ou de Mozilla Firefox. Par ailleurs, l'utilisation des cookies doit être autorisée dans les paramètres du navigateur utilisé. Si le client ne remplit pas ces conditions techniques, l'utilisation des services pourrait en être limitée dans certaines circonstances.

8.8 Cas fictif. Le client s'engage à accepter le projet finalement proposé par Shore (p. ex. Application ou site web) dans les cinq jours ouvrés dans la mesure où aucun vice essentiel n'est constaté. Si le client ne satisfait pas à cet engagement et s'il ne fait valoir aucun vice, l'œuvre est considérée comme acceptée à la fin du délai.

8.9 Sécurité et responsabilité du client. Le client entretient des normes de sécurité adaptées pour l'utilisation des services par un utilisateur autorisé en conséquence. Le client est le seul responsable de l'évaluation de la conformité des services pour ses activités commerciales et du respect de toutes les dispositions juridiquement applicables par rapport à ses données et à l'utilisation des services.

8.10 Souhaits et spécifications du client. Dans la mesure où la description des prestations de l'offre concernée prévoit que des services donnés seront fournis en concertation avec le client ou d'après les souhaits/spécifications du client, Shore s'efforcera de mettre en œuvre ces concertations, souhaits et spécifications dans la mesure où Shore peut raisonnablement s'en charger (proportionnellement à la contrepartie du client). Shore ne garantit pas une mise en œuvre technique exacte des souhaits du client et ne s'y engage pas non plus. Lors de la reprise des éléments des sites web existants du client notamment, Shore est souvent dans l'incapacité de les reproduire précisément.

8.11 Contenus du client. Pour certaines des offres de services réservées par le client (p. ex. création d'applications ou de sites web), il faut que le client fournisse les contenus (p. ex. photos, logos, textes, vidéos, souhaits de design, mentions légales, etc.) que Shore traitera et/ou publiera ensuite dans le cadre de la prestation de service. Le client s'engage à mettre à la disposition de Shore les contenus respectivement



requis dans un délai raisonnable et au format habituel du marché prédéfini par Shore. Shore ne contrôlera pas et ne vérifiera pas la validité juridique et ne corrigera pas non plus les contenus mis à disposition par le client. Shore n'écrit pas de texte, n'édite pas de photos, de vidéos, de graphiques ou de logos et ne rédige pas non plus les textes, les graphiques ou les logos pas plus qu'il ne prend de photos ou de vidéos ou qu'il ne les fournit (dans la mesure où cela n'est pas utile pour la préparation purement technique).

8.12 Droits d'utilisation des contenus du client. Les droits d'utilisation des contenus mis à disposition par le client demeurent la propriété du client. Shore est en droit d'utiliser les contenus du client dans la mesure où cela s'avère nécessaire ou approprié dans le cadre de la prestation de service, notamment pour copier, éditer, diffuser, rendre publique ou reproduire publiquement d'une quelconque autre manière. A cet effet, Shore obtient les droits irrévocables, non-exclusifs, non limités dans le temps et ne pouvant faire l'objet de l'octroi d'une sous-licence d'utiliser les contenus du client pendant la durée du contrat.

8.13 Responsabilité pour les contenus du client. Le client est le seul responsable des contenus qu'il met à la disposition de Shore et/ou que Shore utilise à sa demande dans le cadre de la prestation de services. Le client doit veiller à disposer de tous les droits de propriété intellectuelle/industrielle et de tous les droits d'auteur pour les contenus fournis (p. ex. droits d'auteur et de design, de nom et de marque) avec la portée requise pour la prestation de services par Shore. Le client s'engage par ailleurs à fournir des contenus ne violant pas les interdictions légales, les bonnes mœurs (notamment des contenus pornographiques, racistes, xénophobes, d'extrême droite ou autres répréhensibles) ou des droits de tiers (notamment des droits individuels). Shore n'est pas tenue responsable des violations de droits de propriété intellectuelle/commerciale et de droits d'auteur de tiers et elle n'est pas non plus responsable en cas de non-respect des interdictions légales, des bonnes mœurs ou des droits de tiers par le contenu fourni par le client.

8.14 Envoi d'e-mails, de SMS et de messages. Par le biais des services, le client n'enverra des newsletters, des SMS, des messages, des e-mails ou autre communication qu'aux destinataires ayant donné leur accord juridique pour cela ou pour lesquels les exigences de la loi contre la concurrence déloyale applicable sont satisfaites le cas échéant. En cas de doute, le client doit s'informer sur la fiabilité de l'envoi de la communication électronique.

8.15 Mentions légales. Le client est légalement le fournisseur et l'exploitant des sites Internet dans lesquels il intègre des widgets de Shore. Shore agit donc simplement en tant que prestataire de service technique. Le client s'assurera que les mentions légales exigées sont indiquées, notamment les mentions légales et les avis de confidentialité. Le client s'assurera par ailleurs que les obligations légales requises figurent également dans les e-mails et autres communications.

8.16 Copies de sauvegarde. Il appartient au client de conserver des copies des données qu'il a saisies et de faire régulièrement des copies de sauvegarde des données saisies avec le service de Shore. Si le client contrevient à l'obligation qui lui incombe de sauvegarder correctement les données, Shore n'est tenue responsable, en cas de pertes des données, qu'à la hauteur des dommages qui auraient été occasionnés si le client avait sauvegardé les données correctement et régulièrement.

8.17 Configuration système. Sauf stipulation contraire de Shore, le client doit utiliser une version actuelle du navigateur du bureau d'Internet Explorer, d'Apple Safari, de Google Chrome ou de Firefox. D'autres configurations système peuvent résulter de la documentation de l'utilisateur.

8.18 Données soumises à l'imposition. Il appartient au client de conserver des données conformément aux exigences légales (notamment aux directives du droit commercial et fiscal).

8.19 Prestations de paiement. Les prestations de paiement sont uniquement réalisées par un prestataire de paiement externe et relèvent de ses conditions générales de vente. Pour que Shore puisse tenir compte de ses prestations de paiement, le client accepte de fournir à Shore des informations complètes sur lui-même et sur l'entreprise. Simultanément, il autorise Shore à transmettre à ce prestataire de paiement ces



informations ainsi que les données de transaction liées à son utilisation des prestations de paiement.

8.20 Relation avec le client final. Le client est responsable de l'élaboration de la relation juridique entre le client et le client final et de la signature correspondante du contrat par rapport à la réalisation de la prestation.

## 9. INFORMATIONS SUR LE CLIENT ET PROTECTION DES DONNEES

9.1 Informations sur le client. Il appartient au client de fournir les (i) données transmises à Shore par le client à propos du client final (p. ex. e-mail, nom, adresse, autres caractéristiques), (ii) les informations sur le client final fournies par le client à Shore pour l'importation (p. ex. exportations des données d'autres systèmes) et (iii) les données générées par les services de Shore à propos du client final (p. ex. demandes de réservation, prises de rendez-vous, contenus de chat) (appelées ensemble « Informations sur le client »). Shore agit ici comme un simple prestataire de service technique et traite en toute confidentialité les informations sur le client. Shore est néanmoins en droit d'utiliser les informations sur le client (même après la fin du contrat) sous une forme condensée ou statistique pour analyser les erreurs et perfectionner les fonctions du logiciel ou pour le benchmarking.

9.2 Traitement des données de commande. Dans la mesure où il s'agit de données personnelles pour les informations sur le client, les points suivants s'appliquent : Shore traite les informations sur le client en tant qu'éditeur des données de commande (sous réserve de la réglementation précédente au point 9.1 p 3) exclusivement pour fournir les services contractuels dans la commande et suivant les instructions du client. Shore prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les informations sur le client. Par rapport à Shore, le client est la seule autorité responsable en termes de législation relative à la protection des données et pour la légitimité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des informations sur le client conformément aux dispositions légales, notamment de la Loi sur la protection des données et Libertés et de la Loi sur les téléservices. Le client se procurera notamment le cas échéant les autorisations nécessaires et fournira les avis de confidentialité.

9.3 Données de transaction de paiement. Au cas où nos services Prestations de service de paiement sont réalisées par un prestataire de services externe, les données de transaction de paiement correspondantes sont exclusivement enregistrées par ce prestataire de services et non par Shore.

## 10. RESPONSABILITE DES DEFAUTS

10.1 Vices cachés et qualité. Dans la mesure où les composants relevant de ce contrat de service ne sont pas les seuls concernés, Shore fournira les services facturés sans vice juridique ou matériel. Les services sont exempts de vices dans la mesure où ils présentent la qualité convenue et qu'ils conviennent à l'utilisation prévue dans le contrat. Le logiciel proposé dans le cadre de ce contrat satisfait au critère d'aptitude pratique et à la qualité habituelle pour les logiciels de ce type. Une baisse de qualité insignifiante n'est pas prise en compte. Il n'y a pas de recours pour d'éventuels problèmes fonctionnels ou de dysfonctionnements des services dans la mesure où ils (i) ont été causés par une utilisation défectueuse ou inappropriée des services (par exemple une erreur d'utilisation en ne respectant pas les indications de la documentation de l'utilisateur) ou (ii) s'ils sont dus à une utilisation des services dans un environnement système et/ou en association avec un logiciel, du matériel ou une infrastructure technique défectueux ou ne répondant pas aux exigences communiquées par Shore vis-à-vis du client. L'obligation d'éliminer des vices éventuels du logiciel préparé dans ce contrat ne comprend pas son adaptation aux conditions d'utilisation modifiées et aux développements techniques et fonctionnels comme la modification de l'environnement informatique, notamment la modification du matériel ou des systèmes d'exploitation (p. ex. de nouveaux systèmes d'exploitation ou appareils mobiles), l'adaptation à l'étendue des fonctions des produits concurrentiels ou la compatibilité avec de nouveaux formats de données.

10.2 Exigences du client. Le client a vérifié avant la signature du contrat que la spécification du logiciel

correspond à ses désirs et besoins. Il connaît les conditions et les caractéristiques fonctionnelles essentielles du logiciel.

10.3 Mesures correctives. Le client signale immédiatement à Shore des vices des services et explique les circonstances exactes de l'apparition du problème. Shore corrigera le vice dans un délai raisonnable. Shore est en droit de montrer au client provisoirement des moyens de contourner le défaut en cas de vices du logiciel et de corriger ultérieurement le vice en adaptant le logiciel dans la mesure où cette solution est acceptable pour le client.

10.4 Délai fixé. Les délais fixés par le client doivent être communiqués par écrit pour être valables. Un délai supplémentaire doit être raisonnable.

10.5 Vices initiaux. La responsabilité de plein droit de Shore pour des vices initiaux est exclue. La responsabilité pour faute de Shore reste inchangée.

10.6 Responsabilité des défauts pour le matériel. Sauf mention contraire expresse, les réclamations pour défaut du client lors de l'achat de matériel dépendent des dispositions légales du droit d'achat, avec les modifications suivantes :

(a) Pour la qualité des marchandises, seules les indications propres de Shore et la description des produits du fabricant sont obligatoires, et pas les réclames et déclarations publiques et autre publicité du fabricant ou d'un tiers.

(b) Le client s'engage à examiner immédiatement la marchandise à la livraison ou lorsqu'il y a accès en fonction des réglementations de droit commercial et à poser immédiatement une réclamation pour des vices connus en décrivant précisément le défaut. Le commettant teste scrupuleusement l'utilisation de chaque module en situation concrète avant de commencer avec l'utilisation productive. Cela s'applique également aux programmes que le commettant reçoit dans le cadre de la garantie et d'un contrat d'entretien. Cela s'applique également aux vices cachés constatés ultérieurement à compter de leur découverte. En cas de non-respect de l'obligation d'examen et de réclamation, toute prétention à garantie est exclue.

(c) En cas de vices, Shore corrige ou remplace (répare) à sa discrétion l'élément défaillant. En cas de rectification, Shore ne doit pas prendre en charge les frais supplémentaires liés au transfert de la marchandise à un site autre que le lieu de prestation dans la mesure où le transfert ne correspond pas à l'utilisation conforme de la marchandise.

(d) Si la rectification échoue deux fois, le client peut à sa discrétion demander une remise ou résilier le contrat.

(e) Le délai de garantie est d'un an à compter de la livraison de la marchandise.

10.7 Délai de prescription. Les réclamations pour défaut sont prescrites au bout de 12 mois. Cela ne s'applique pas en cas d'actions en dommages et intérêts dans la mesure où Shore est tenue responsable en vertu de la loi.

10.8 Disposition légale. Les dispositions légales sur la responsabilité pour vices s'appliquent pour le reste.

Par ailleurs, la responsabilité de Shore est exclue indépendamment du fondement juridique, sauf si Shore est tenue responsable en vertu de la loi, notamment en cas de blessures corporelles, d'atteinte à la vie ou à la santé d'une personne, de prise en charge d'une garantie expresse, de la dissimulation perfide d'un vice ou suivant la responsabilité du fait des produits défectueux.

## 11. OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT

Si des tiers (y compris des organismes publics) devaient faire une réclamation (p. ex. pour omission,

annulation, rectification, dommage et intérêt, etc.) à Shore en raison de contenus illicites, du non-respect de droits de propriété intellectuelle/industrielle et de droits d'auteur ou pour toute autre raison relevant du client (en tant que perturbateur tiers ou impliqué) ou si des tiers font valoir vis-à-vis de Shore des réclamations et/ou des violations de la loi reposant sur l'affirmation que le client n'a pas respecté ses obligations légales ou contractuelles (p. ex. l'envoi d'e-mails en violation du droit de la protection des données ou du droit de la concurrence ou des indications obligatoires omises), le client s'engage à rembourser à Shore tous les dommages, désavantages et coûts en résultant (y compris les frais raisonnables de défense juridique). Le client s'engage également à soutenir Shore de quelque manière que ce soit pour repousser ce type de recours.

## 12. LIMITE DE RESPONSABILITE

12.1 Exclusion dans certains cas. Shore n'accorde des dommages et intérêts ou ne rembourse les frais engagés quel qu'en soit le fondement juridique (p. ex. pour des obligations dans le cadre d'une transaction juridique ou similaire, des défauts matériels ou juridiques, le non-respect d'une obligation et une manipulation non autorisée) que dans le cadre suivant :

(a) la responsabilité en cas de faute intentionnelle est illimitée ;

(b) en cas de négligence grave, Shore est responsable à hauteur du dommage type et prévisible à la signature du contrat ;

(c) en cas de non-respect des obligations principales relevant d'une négligence légère et menaçant l'objectif visé du contrat ou de non-respect des obligations dont l'exécution menace la réalisation correcte de ce contrat et dont le respect est régulièrement assuré au client (p. ex. perte complète des informations sur le client, d'anciennes archives ne pouvant plus être reconstituées), Shore est responsable à hauteur du dommage type et prévisible à la signature du contrat pour tous les cas de dommage résultant du contrat et lui étant associé dans son ensemble.

Le droit de Shore d'invoquer une faute concomitante ne sera pas affecté. Le client a notamment l'obligation de sauvegarder les données et de se défendre contre les programmes malveillants respectivement suivant l'état actuel de la technique.

Par ailleurs, la responsabilité de Shore est exclue indépendamment du fondement juridique, sauf si Shore est tenue responsable en vertu de la loi, notamment en cas de blessures corporelles, d'atteinte à la vie ou à la santé d'une personne, de prise en charge d'une garantie expresse, de la dissimulation perfide d'un vice ou suivant la responsabilité du fait des produits défectueux.

12.2 Aucune garantie. Les garanties par Shore ne se font que sous forme écrite et ne doivent être exposées comme telles que si elles ont été expressément qualifiées de « Garantie ».

12.3 Limite en fonction du montant. Dans le cas du point 12.1(c), Shore n'est responsable que de façon limitée des dommages typiquement prévisibles pour un contrat de ce type, et dans tous les cas limitée à un montant correspondant à la contrepartie que Shore a obtenue par ces clients au cours des douze derniers mois.

12.4 Collaborateurs et personnes mandatées de Shore. Les limites de responsabilité de ce point 12 s'appliquent également en cas de plaintes à l'encontre de collaborateurs et de personnes mandatées de Shore.

## 13. DUREE ET RESILIATION

13.1 Durée. Ce contrat commence à la signature du contrat (cf. point 1.3) et a, sauf mention contraire, une période de validité de base de 12 mois et est ensuite renouvelé chaque fois pour 12 mois supplémentaires (prolongement du contrat) s'il n'est pas résilié par Shore ou le client au plus tard un mois avant la fin de la

période de validité de base ou de prolongement du contrat.

13.2 Forme. La résiliation peut se faire par écrit, par fax ou par e-mail. Le client doit envoyer ses résiliations par e-mail à l'adresse [service@shore.com](mailto:service@shore.com).

13.3 Résiliation pour raison exceptionnelle. Le droit à une résiliation pour raison exceptionnelle reste inchangé. Une raison importante qui justifie la résiliation pour raison exceptionnelle de la part de Shore est notamment si le client envoie des e-mails publicitaires illicites par le biais des services ou s'il octroie l'utilisation des services à des tiers et/ou s'il utilise les services pour des tiers (cf. point 1.9).

13.4 Données à la fin du contrat. A la fin du contrat, le client n'a plus accès aux données de ses clients. Il appartient au client d'exporter les informations sur le client à l'aide de la fonction d'exportation avant la fin du contrat et de les sauvegarder chez lui pour une utilisation ultérieure. Shore n'est pas obligée d'assurer un transfert ultérieur des informations sur le client (p. ex. la mise à disposition comme SQL-Dump ou dans un format donné). A la fin du contrat, Shore supprimera les informations sur le client dans la mesure où elle n'est pas légalement tenue de les conserver. Dans la mesure où une suppression n'est possible qu'au prix d'efforts disproportionnés (p. ex. dans des sauvegardes), Shore peut au lieu de cela bloquer les informations sur le client conformément à la loi sur la protection des données.

## 14. CONFIDENTIALITE

14.1 Shore et le client s'engagent à traiter en toute confidentialité toutes les informations et données ainsi que tous les documents de l'autre partie obtenus avant et dans le cadre de la réalisation du présent contrat, y compris tous les enregistrements et copies établis dans ce but et qualifiés soit de confidentiels, soit devant être considérés comme confidentiels suivant les circonstances du transfert ou en fonction de leur contenu, y compris le présent contrat (qualifiés conjointement de « Informations confidentielles »), sans limite dans le temps et de la même manière qu'ils protègent leurs propres informations confidentielles comparables, tout du moins avec la même diligence dont doit faire preuve un bon professionnel. Une transmission à des tiers n'est possible que si elle s'avère nécessaire pour exercer des droits ou pour réaliser le contrat et si ces personnes sont soumises à des obligations de confidentialité essentiellement comparables telles que décrites dans le présent document.

14.2 Le point 14.1 ne s'applique pas dans la mesure où des informations confidentielles (i) sont accessibles publiquement au moment de la publication sans porter atteinte au préalable à ce droit et sans omission contraire aux obligations par la partie réceptrice ; (ii) étaient déjà connues avant d'avoir été reçues par la partie destinataire ou de cette dernière ; (iii) de la partie les recevant avaient déjà été publiées en toute légitimité par une autre personne sans limitation ; ou (iv) ont été développées indépendamment par la partie destinataire sans accéder aux informations confidentielles de la partie les publiant ou (v) ont dû être publiées en raison d'une ordonnance administrative suivant les directives légales et administratives ou en raison d'une décision juridique définitive.

14.3 Aucune des parties n'utilisera le nom de l'autre partie sans son accord préalable pour des opérations publicitaires ou similaires. Shore est néanmoins autorisée à utiliser le nom du client dans des listes client de référence ou dans le cadre de ses activités marketing.

## 15. CLAUSES FINALES

15.1 Transfert de contrat. Sans l'accord écrit préalable, le client ne peut transférer ou céder à un tiers ni le contrat ni des droits ou obligations contractuelles. Shore est en droit de transférer la relation contractuelle avec le client à une société liée à elle.

15.2 Modification du contrat et des CGV. Shore peut à tout moment modifier le contenu du contrat existant et des présentes CGV avec l'accord du client. L'accord du client pour la modification est considéré comme acquis lorsqu'il ne réfute pas la modification dans un délai de quatre semaines après la réception d'un avis

de modification correspondant de Shore. Shore annoncera au client les modifications prévues du contrat existant (notamment les ajustements de prix) ainsi que de ces CGV en temps voulu, au moins quatre semaines au préalable. Shore s'engage à notifier au client de Shore les conséquences d'une absence de contestation suite à la communication de la modification. Dans la mesure où une modification prévue du contrat existant ou de ces CGV n'entrave que de façon négligeable les droits essentiels du client ou les obligations essentielles de Shore par rapport au client au détriment de celui-ci, Shore donnera au client la possibilité de résilier le contrat avant l'entrée en vigueur de la modification en lui octroyant un droit spécial de résiliation. En cas de résiliation spéciale pour cette raison, Shore paiera au client au prorata les rémunérations payées en avance pour la période suivant la date de résiliation.

15.3 Déclarations. Si rien d'autre n'est prévu, des communiqués et des déclarations ne peuvent être faits à la suite du présent contrat que sous forme écrite (p. ex. par e-mail). A cet effet, Shore peut utiliser l'adresse e-mail indiquée par le client sur le bon de commande. Le client doit signaler immédiatement à Shore toute modification.

15.4 Forme écrite. Des changements du présent contrat doivent être faits sous forme écrite (p. ex. e-mail, courrier ou fax). Ce point s'applique également à la clause compromissoire de la présente exigence formelle.

15.5 Compensation, rétention Le client ne peut compenser qu'avec des créances non contestées ou reconnues par Shore comme ayant force de loi. Un droit de rétention ou le droit de faire valoir l'exception d'inexécution du contrat n'est octroyé au client que par rapport à des prétentions incontestées ou de condamnation passée en force dans le cadre des présentes conditions contractuelles.

15.6 Droit applicable. Seul le droit suisse est applicable pour le présent contrat, sous réserve de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises. Les conflits de loi ne sont pas applicables.

15.7 Lieu de juridiction. Si le client est un négociant, une personne morale de droit public ou un fonds commun de placement, le seul lieu de juridiction est celui du siège de Shore. Shore est en droit de porter plainte contre le client à son siège.

15.8 Invalidité partielle. Si des dispositions particulières du présent contrat sont déclarées invalides ou le deviennent, la validité des dispositions restantes n'en est pas affectée. En lieu et place de la disposition inefficace s'appliquera la disposition qu'auraient honnêtement convenu les parties et répondant à l'aspect commercial initialement visé. La même règle s'applique en cas de lacune dans le contrat.

## Liste complète des fonctionnalités



Découvrez dans le détail les fonctionnalités permettant à Shore de vous faire gagner du temps, d'organiser votre journée et d'automatiser nombre de vos tâches.

### Shore Basic

#### Jusqu'à 5 collaborateurs/Accès

##### Agenda en ligne basé sur le cloud

Réservation en ligne à travers du bouton de réservation installé sur votre site web déjà existant  
Gestion des rendez-vous  
Confirmation et rappel de rendez-vous par email  
Paiement en ligne optionnel à travers de fournisseurs de services de paiement prédéfinis  
Paiement en ligne sécurisé

##### Gestion des clients

Banque de données clients  
Profil des clients  
Insertion de notes personnelles dans les fiches clients  
Création de groupes de clients  
Feedback des clients  
Réservation en ligne via Facebook

Synchronisation avec le calendrier Google  
To-do-List  
Gestion des ressources. Par ex. : salles, tables

**Accessible sur PC, et également sur application iOS et Android (la dernière version est requise)**

### Shore Plus

#### Nombre illimité de collaborateurs

##### Rappel de rendez-vous par SMS (jusqu'à 200 SMS)

##### Newsletter

Création et envoi de Newsletters par email  
Modèles au format prédéfini  
Le contenu est ajouté par le client  
Possibilité de joindre des fichiers en utilisant la fonction "Glisser-Déposer"

Sélection de groupes de clients comme destinataires  
Rappels d'anniversaires sur le tableau de bord

##### Accès à Google AdWords Planification des équipes

Entrer les heures de travail et les absences  
Messagerie interne pour communiquer avec les employés

### Modules complémentaires

#### Site web

Création (optionnelle) d'un site web à travers de modules de construction  
Maintenance et hébergement (n'inclut pas les restructurations complètes régulières)  
Jusqu'à 10 pages subordonnées  
Mises à jour et copies de sauvegarde  
Réinitialisation des contenus et republication du site

Pas de garantie concernant le positionnement sur les moteurs de recherche

Personnalisation du site web

##### Formulaire de contact

##### Blog sur site web

Création basée sur des modules de construction  
Le client insère ses propres contenus

#### Boutique en ligne

Jusqu'à 2500 produits  
Analyses  
Inventaire  
Gestion des coûts d'envoi  
Gestion de clients et promotions  
Différents fournisseurs de service de paiement  
Optimisée pour les mobiles

Inclut le référencement sur les moteurs de recherche (SEO) et statistiques

---

### Web App

Design

Choix libre de modules tels que la galerie photos ou Google Maps

Mises à jour et maintenance :  
modification du contenu dans un délai raisonnable ; modification du design / structure après 12 mois

Fonction de réservation de vos prestations

Envoi de notifications Push (pour Android uniquement)

Carte de fidélité

Bons d'achat

Fonction de chat

Progressive Web App pour iOS et Android