keran
marketing & communication

Conditions générales

Art. 1 Parties du contrat

Le terme « client » désigne toute personne, morale ou physique, ayant mandaté l'agence de marketing et communication « Keran Sàrl ». Le terme « prestataire » désigne les partenaires et sous-traitants de Keran Sàrl. Les présentes conditions générales ont pour vocation de prévenir toute incompréhension entre les clients et Keran.

Art. 2 Application des conditions générales (CG)

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes commandes de prestation(s) et/ou de produits effectuées auprès de l'agence de marketing et communication Keran Sàrl (ci-après « Keran » ou « l'agence »).

Les conditions générales de Keran font partie intégrante des devis et des confirmations de commandes, sous réserve d'autres dispositions écrites. Elles s'appliquent également en cas de commande écrite ou orale établie sans devis. Les CG sont consultables en tout temps sur le site internet de l'agence (www.keran.ch). La version en ligne au moment de la commande fait foi.

L'acceptation de l'acheteur est acquise par son accord oral ou écrit après réception de l'offre. Un courrier électronique fait également foi. Par ailleurs, Keran fait apparaître, sur ses devis, qu'une signature de celui-ci implique une acceptation des conditions générales.

Cette démarche équivaut pour l'acheteur à reconnaître qu'il a pris connaissance et qu'il approuve l'ensemble des CG de Keran Sàrl et de ses partenaires, ainsi que de ses sous-traitants.

Dans le cadre de la mise en œuvre des différentes campagnes de communication, Keran peut faire appel à des prestataires externes spécialisés. Ceux-ci sont également soumis aux présentes CG, pour les parties qui les concernent. En acceptant de travailler pour l'agence, les prestataires externes reconnaissent l'application des présentes conditions générales.

Art. 3 Devis

Les calculs des prix se fondent sur les informations fournies par le client, idéalement lors d'une rencontre/briefing, cas échéant par courriel ou téléphone. Celles-ci se doivent d'être aussi précises que possible, afin de prévenir tout malentendu sur les attentes du client quant au volume et au type de prestations à fournir. En cas de données erronées ou imprécises, les devis fournis par Keran ne peuvent être qu'indicatifs et n'engagent pas l'agence ou ses prestataires externes.

Les informations fournies, tout comme le devis transmis, lient les parties entre elles. Dans la mesure du possible, Keran fournira également des offres de prestataires externes, soit en les intégrant directement dans l'offre fournie, soit en adressant directement le devis en question. À noter que, par défaut, Keran peut faire adresser les factures des prestataires externes directement au client. Dans le cas contraire, des avances de frais peuvent être exigées.

Les offres, respectant le travail initialement convenu et devant évoluer de manière significative, doivent être signalées sans délai au client. Les modifications souhaitées par le client, durant l'exécution du mandat, entraînent une réadaptation des offres initialement fournies. Sur demande du client, une nouvelle offre peut être fournie par l'agence. Les rencontres ou présentations intermédiaires sont facturées à l'heure, sauf accord contraire explicite (stipulant, p. e., un forfait).

Les devis sont valables 30 jours, dès réception.

Art. 4 Mandat

Keran s'engage à fournir les prestations pour lesquelles l'agence a été mandatée. Le détail du mandat en question aura été convenu avec le client sous la forme d'un devis (art. 2).

Art. 5 Confidentialité

Chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les informations sur l'entreprise, les documents, concepts en communication, stratégies marketing, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord. Les prestataires externes sont également tenus d'appliquer les présentes clauses de confidentialité.

Un contrat complémentaire de confidentialité, voire d'exclusivité (art. 6), peut être signé entre Keran et le client ou entre Keran et ses prestataires externes.

Art. 6 Exclusivité

Sur demande du client, Keran étudie la possibilité d'un contrat d'exclusivité. Celui-ci doit prendre la forme écrite et être signé par les deux parties en présence. Un tel accord peut nécessiter un surcoût financier pour le client, lequel apparaît, cas échéant, dans ledit contrat.

Les prestataires externes peuvent être amenés, selon la nature de leurs prestations, à signer également ce type de contrat d'exclusivité, de confidentialité et de non-concurrence.

Art. 7 Tarifs et conditions

Si les devis proposés ne précisent rien, les tarifs annoncés s'entendent hors TVA. Keran peut faire apparaître dans ses devis la TVA, une indication claire fait alors mention de cet état.

Sauf arrangement contraire aux présentes conditions générales mentionné spécifiquement dans le devis :

- Les paiements des packs proposés par Keran s'effectuent mensuellement, selon les modalités spécifiques liées au pack.
- Les paiements des prestations hors packs s'effectuent de la manière suivante :
  - Pour les devis de moins de CHF 1'000.-, le paiement s'effectue en une fois, à la fin du mandat.
  - Pour les devis supérieurs à CHF 1'000.-, le paiement s'effectue en deux fois : 30% avant le début du mandat et le solde à la fin du mandat.
  - Des paiements échelonnés peuvent être demandés par le client. En cas d'acceptation, ceux-ci doivent figurer sur le devis. Des intérêts moratoires peuvent être facturés dans ce cas.
  - Pour des travaux s'étalant sur plusieurs mois, une facturation régulière (mensuelle) peut être mise en place. En pareille situation, Keran informe le client sur le devis.

Les factures sont, sauf arrangement contraire, payables à 10 jours.

En cas de retard dans le paiement, un intérêt moratoire de 5% peut être facturé en sus. Par ailleurs, des frais de CHF 25.- sont ajoutés à compter du 2e rappel.

Pour les demandes « urgentes » (moins de trois jours), un supplément de 10% est applicable. Pour les demandes «express» (sous 24h) et le travail du

Keran Sàrl
CHE-206.401.947 TVA
Rue Pré-Fleuri 2c / 1950 Sion

info@keran.ch
www.**keran**.ch
Rachel Fornerod : +41 (0)79 833 08 55

dimanche, le supplément se monte à 25%.

En passant commande, le client renonce à invoquer d'éventuels droits de compensation et de rétention. En particulier, il n'est pas habilité à retenir des paiements pour cause de réclamations.

Le client répond intégralement et sans réserve du paiement des factures de l'agence et de ses prestataires externes.

Art. 8 Prestataires externes

Toutes les commandes de l'agence aux prestataires externes se font, en tant que mandataire du client. Au nom, d'ordre et pour le compte du client.

La responsabilité du paiement des prestations commandées sous mandat par Keran « Au nom, d'ordre et pour le compte du client » incombe intégralement au client.

En tant que mandataire du client et en commandant d'ordre et pour le compte de celui-ci, en aucun cas, l'agence ne pourra être tenue responsable d'un défaut de paiement du client et aucun montant dû aux fournisseurs externes par le client ne pourra être réclamé à Keran.

Les fournisseurs sont responsables d'accepter ou de refuser une commande Keran d'ordre et pour le compte d'un client. C'est à eux qu'incombe l'évaluation de la solvabilité du client final. En cas de doute, ils peuvent renoncer au travail, facturer des acomptes, exiger des garanties ou demander à être payés d'avance.

En pareil mandat, Keran joue le rôle d'intermédiaire et conseille ses clients vis-à-vis d'entreprises partenaires (imprimerie, studio de photographie, partenaires médias…). Par la signature du devis, le client s'engage à payer les prestataires mandatés sur ordre par Keran et à respecter leurs propres conditions générales.

Keran ne peut être tenue responsable par le client en cas de litige, conflit ou problème de délais avec un fournisseur externe. Le client devra, cas échéant, se retourner directement contre l'entreprise mandatée.

L'agence a pour rôle, sauf accord contraire, de coordonner les prestataires externes, de s'assurer de bonne qualité du travail fourni, des relations avec le client et du respect des délais. En cas de problème, à quelque niveau que ce soit, Keran informe, dès qu'elle en aura pris connaissance, le client.

Si pour honorer ses prestations de conseils et de préparation du travail, des prestataires externes choisissent d'octroyer des commissions d'agence à Keran, celles-ci appartiennent intégralement à l'agence. L'agence n'a pas à informer ses clients et/ou partenaires de l'obtention d'éventuelles commissions d'agence acquises, dans le cadre de son travail de conseil et d'intermédiaire, lors de ses commandes d'ordre et pour le compte de ses mandants. En cas de facturation de certaines prestations externes par Keran, les éventuels rabais accordés suivent la même règle.

Art. 9 Bon à tirer

Keran et ses partenaires fournissent des épreuves de contrôle (bon à tirer). Le client s'engage à procéder à un examen minutieux de son bon à tirer et à l'accepter dans le délai imposé par le processus de production à compter de sa livraison, respectivement à signaler toutes les modifications qu'il convient d'apporter au bon à tirer afin qu'il l'accepte.

Une fois ces modifications effectuées, le client accepte tacitement le bon à tirer et donne ainsi son accord ferme pour l'impression et/ou pour la diffusion de sa communication.

Sauf accord contraire, le client peut procéder à deux « aller-retour » pour demander des modifications ; au-delà, Keran est autorisée à facturer un supplément pour les heures effectuées.

Les corrections et modifications demandées par téléphone doivent être confirmées par le donneur d'ordre, dans un délai de 24 heures et par écrit, faute de quoi la responsabilité de l'agence et de ses prestataires est dégagée.

Si le client renonce à des documents de contrôle et d'examen ou si le donneur d'ordre donne son accord pour une impression et/ou une diffusion directe, celui-ci supporte l'entier des risques.

Les informations contenues dans le bon à tirer et sur sa communication (textes, photos, illustrations, slogans, etc.) sont de la responsabilité du client.

Il doit les contrôler attentivement (les adresses, les numéros de téléphone, les textes, la mise en page, les images, la conformité de son contenu avec la législation, le respect des droits d'auteur…) et son accord pour l'impression et la diffusion est la confirmation que tout est en ordre pour lui et que l'agence peut procéder à l'impression et/ou à la diffusion de sa communication.

L'agence et ses prestataires spécialisés ne peuvent pas être tenus responsables pour d'éventuelles erreurs (orthographiques, texte manquant, problème d'image, problème de mise en page, inadéquation avec la législation…) constatées après l'impression et/ou la diffusion et non notifiées par le client.

Aucun dédommagement ne peut être exigé pour des erreurs, quelles qu'elles soient, qui n'ont pas été notifiées par le client au moment du bon à tirer et qui sont constatées après l'impression ou la diffusion de la communication.

Art. 10 Traductions

Les traductions sont fournies par le client ou devisées séparément. L'agence ne peut être tenue pour responsable des caractéristiques de langage, de grammaire et de syntaxe des textes traduits fournis par le client ou le prestataire externe.

Art. 11 Délais

Les délais de livraison qu'ils soient écrit ou oraux ne sont donnés qu'à titre indicatif.

L'agence fait de son mieux pour offrir des délais de livraison les plus courts possible, néanmoins il faut que les documents nécessaires (textes et illustrations, lithos, manuscrits ou supports de données, bons à tirer…) lui parviennent dans les temps fixés. L'agence n'est pas responsable des retards dus au client.

Les délais étant donnés à titre indicatif, le client ne peut pas évoquer un dépassement de délai pour mettre un terme à sa collaboration contractuelle avec Keran ni exiger d'éventuels dédommagements.

Si le client refusait de fournir les éléments essentiels demandés (codes d'accès, logo, textes, images) ou s'il ne validait pas son « bon à tirer » dans un délai raisonnable, tel qu'exigé par le mandat, sa communication lui sera délivrée sans ces éléments et sans sa validation et facturée. Dès lors, le client s'engage à payer la totalité de la prestation, net à 30 jours.

Art. 12 Archivage des données

Sauf convention écrite contraire, l'agence et ses partenaires, ne sont pas tenus d'archiver, de conserver et/ou de restituer aux clients les travaux et les réalisations, les données et leurs supports, les outils, programmes et tout autre moyen de production ou de réalisation (fichiers, images, images ou vecteurs achetés pour le client, films, documents électroniques, fichiers d'impression, fichiers de montage…).

Seul le matériel brut et les données fournis par le client peuvent être restitués s'il en fait la demande dans un laps de temps raisonnable. Sachant que Keran et ses partenaires n'archivent pas les données des clients, mais peuvent les conserver à bien plaire pendant une courte durée, sans aucune garantie pour le client.

Keran Sàrl
CHE-206.401.947 TVA
Rue Pré-Fleuri 2c / 1950 Sion

info@keran.ch
www.**keran**.ch
Rachel Fornerod : +41 (0)79 833 08 55

L'agence Keran et ses partenaires déclinent toute responsabilité en cas de perte de données des clients ainsi que de leurs réalisations, suite à une panne de serveurs et/ou de disques de stockage.

Sauf accord écrit explicite, l'agence et ses partenaires ne sont pas tenus de conserver et d'archiver les travaux, les documents de travail et les éléments (logos, illustration, fichiers électroniques, images, films, textes, etc.) réalisés pour le client ou fournis par celui-ci.

Keran et ses partenaires n'assument aucune responsabilité en cas de perte de données ou détérioration des documents de travail et fichiers informatiques confiés par le client.

Le client est tenu de conserver les données originales et, dans la mesure du possible, de ne transmettre que des copies.

Art. 13 Copyright © & droits d'auteur

Les droits d'auteur pour des prestations de création, d'achat et de locations d'images, de film et d'illustrations, de location d'adresses ou de disposition sont déterminés conformément aux prescriptions légales.

Les images, illustrations, sons et les films achetés sur des banques d'images ou à des photographes ont des droits d'utilisations limités. Dans la majeure partie des cas, et sauf accord écrit contraire, le client ne peut pas utiliser ces images, films et illustrations pour un autre usage que celui initialement prévu par l'agence et le client lors de l'achat/de la location de ces éléments.

Toute utilisation ultérieure ne peut être faite qu'avec le consentement exprès de Keran et/ou des propriétaires des droits d'auteur.

Art. 14 Stockage des livraisons

Si le client, dûment averti, ne prend pas livraison de sa marchandise dans un délai convenable, l'agence est en droit de facturer le stockage ; il peut l'entreposer, chez lui ou ailleurs, aux frais et aux risques du client.

Art. 15 Contenu, responsabilité et législation

Les contenus, y compris ceux réalisés par Keran, appartiennent au client, il doit se conformer à la législation en vigueur dans le cadre de son activité et dans les pays où sa communication est diffusée.

L'agence ne peut en aucun cas être responsable du contenu diffusé par le client. Il ne peut pas non plus lui garantir qu'il ne contrevient pas à une interdiction légale ou officielle. C'est au client qu'il appartient de faire toutes les démarches nécessaires, afin d'être certain que son contenu et ses moyens de diffusion sont en conformité avec la loi et les pratiques de sa branche.

Keran décline toute responsabilité, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit, pour tout éventuel dommage, de quelque nature qu'il soit, notamment pour des dommages matériels ou immatériels qui pourraient être causés par l'accès aux informations diffusées ou par leur utilisation ou non-utilisation, par le mauvais usage de la communication ou par des problèmes techniques.

En aucun cas, notamment en cas de négligence, Keran ne pourra être tenue responsable de dommages directs, indirects ou consécutifs résultant de la consultation, l'exploration, l'utilisation ou l'impossibilité d'utilisation de la communication de ses clients.

Dans tous les cas, si la responsabilité de l'agence pour un dommage direct ou indirect fait l'objet d'une demande en dommages et intérêts, cette dernière ne peut dépasser la valeur des prestations de l'agence.

Art. 16 Images

Dans le cadre de formations données par Keran, des images (notamment photographies et/ou vidéos…) et de sons peuvent être captés ou tournés.

En ce sens, Keran est autorisée

- À produire des images, des sons ou des vidéos d'ambiance et d'illustration lors des formations organisées par cette dernière ;
- À utiliser ces images, sons ou vidéos d'ambiance dans un cadre d'information et de promotion de ces activités ;
- À diffuser ces images sur tous supports (papier, rapports, online…) connus ou inconnus à ce jour.

En ce qui concerne les vidéos d'entraînement de chacun-e des participant-e-s, Keran s'engage à ne pas les diffuser, sous quelque forme que ce soit. Seuls les participant-e-s recevront, par voie informatique, leur propre vidéo, libre de droits et donc d'utilisation.

Lors d'événements organisés par l'agence, les règles légales de droit à l'image s'appliquent.

Art. 17 Réserve de propriété et publicité du travail fourni

Le client accorde à l'agence le droit de faire figurer son nom/son logo et/ou une mention spécifique sur les créations publicitaires et d'en faire référence sur son propre site.

Le client, sauf accord contraire spécifique, autorise Keran à faire figurer son nom, un lien vers son site, son logo et/ou des images de la campagne menée, sur le site de l'agence. Ces mêmes informations peuvent être utilisées par Keran en guise de références ou de présentation des activités de l'agence.

Les adresses courriels utilisées dans le cadre des contacts avec le client peuvent être ajoutées à la lettre d'information électronique proposée périodiquement par l'agence. Le client reste naturellement libre de s'en désinscrire à tout moment ou d'annoncer ne pas souhaiter la recevoir.

Art. 18 Matériel de création

Pour l'ensemble des prestations de création (œuvres et œuvres dérivées), les droits d'auteurs sont régis conformément aux prescriptions légales du droit suisse. Toute création de Keran ou d'un prestataire externe, au sens de la LDA du 9 octobre 1992, est la propriété exclusive de l'agence qui est titulaire de tous les droits d'auteur y relatifs.

À défaut de convention écrite contraire, liée à une cession des droits d'auteur plus étendue, le client n'acquiert que le droit d'utiliser les créations de Keran conformément à la finalité de la commande. Sont ainsi exclus, tout droit gratuit de reproduction ultérieure, ainsi que de modification partielle ou totale de l'œuvre. Par reproduction ultérieure sont notamment comprises les photocopies et les copies numériques, quel qu'en soit la forme et le support. Tout transfert des droits d'auteur, entier ou partiel, tel que défini plus haut ou selon une convention écrite spéciale, ne sera opéré au bénéfice du client qu'à réception du paiement intégral de la facture finale liée à` la création des œuvres faisant l'objet de la cession.

De manière exceptionnelle et toujours sur demande du client, l'agence et/ou ses partenaires externes peuvent vendre les fichiers de travail et les droits au client.

Les variantes créatives non retenues par le client restent en outre la propriété de Keran.

Art. 19 Tolérances usuelles

Restent réservées les tolérances usuelles dans la branche en matière d'exécution et de matériel, notamment en ce qui concerne la précision de coupe, la fidélité de reproduction, les teintes et la qualité des supports d'impression (papiers, cartons, etc.).

Toutes les tolérances imposées à l'agence par ses fournisseurs sont également applicables à ses clients. Le client assume la responsabilité des éventuels défauts découlant de l'utilisation d'un fournisseur, d'un

Keran Sàrl
CHE-206.401.947 TVA
Rue Pré-Fleuri 2c / 1950 Sion

info@keran.ch
www.**keran**.ch
Rachel Fornerod : +41 (0)79 833 08 55

support et/ou d'un système choisi et imposé par lui.

Art. 20 Résiliation

Keran se réserve le droit de résilier, sans formalité et sans indemnité, le présent contrat en cas de non-respect de l'une des clauses de ces conditions générales. Le client n'ayant pas respecté ces conditions générales supporte toutes les conséquences de la résiliation. La résiliation unilatérale du contrat par l'agence et possible lors de retards dans les paiements du client ou en cas d'insolvabilité du client.

Les engagements pris, avant la résiliation du contrat, auprès de prestataires ou fournisseurs externes, doivent être assumés par le client.

Le client peut également demander la résiliation de son contrat moyennant paiement des heures déjà effectuées au titre de la réalisation et de la mise en œuvre de sa communication. La résiliation du contrat pour des travaux menés en urgence fait l'objet de frais supplémentaires.

Les parties peuvent en tout temps convenir d'une résiliation commune du contrat. La résiliation unilatérale du contrat par le client est possible pour toutes prestations supérieures à six mois, moyennant préavis écrit de trois mois pour la fin d'un mois.

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Keran se réserve le droit de rompre le présent contrat, et/ou de modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le commanditaire le versement d'indemnités. Il est admis que l'agence se doit d'avertir le commanditaire dès le premier jour ouvrable de son incapacité si cela devait avoir une incidence sur les délais du mandat.

Les sommes déjà perçues restent acquises à l'agence.

Art. 21 Réclamations

Les produits et services livrés doivent être contrôlés à la réception par le client. Toutes les réclamations concernant la qualité et la quantité doivent être faites, par écrit, dans les cinq jours ouvrables après réception de la marchandise, faute de quoi les services et/ou les produits livrés sont considérés comme conformes.

L'agence Keran ne prend, en aucun cas à sa charge, les préjudices commerciaux qu'elle aurait créés en fournissant ses services.

Art. 22 Caractère contraignant

Les présentes Conditions générales et celles des prestataires mandatés pour la réalisation de la communication du client sont les seules conditions applicables aux offres remises ainsi qu'à tous les mandats confiés à l'agence et à ses partenaires et fournisseurs.

Le donneur d'ordre renonce expressément par la présente à faire valoir d'autres conditions générales et reconnaît sans ambiguïté les présentes CG et celles des fournisseurs de Keran.

Les dispositions divergentes ou complémentaires ne sont valables que sous la forme écrite, dûment signée.

Les présentes CG annulent et remplacent les versions antérieures.

Art. 23 Litiges et for juridique

En cas de différend ou de difficulté entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit du présent contrat.

Sauf disposition contraire explicite, sont seuls compétents les tribunaux ordinaires du canton de domicile de l'agence pour tout litige pouvant survenir entre le client et Keran concernant l'interprétation et l'exécution de leur contrat, ainsi que les présentes conditions générales.

Toutes les opérations juridiques avec l'agence et tous les litiges contractuels avec le client sont exclusivement soumis au droit matériel suisse.

En l'absence d'autres règles contraignantes imposées par une norme juridique suisse, pour tout litige pouvant résulter de, ou en rapport à des contrats auxquels les présentes CG s'appliquent, le Tribunal du lieu de résidence de l'agence est compétent. Est applicable exclusivement le droit Suisse. Si l'une des clauses de ces CG était entachée de nullité, cela n'affecterait en rien la validité des autres clauses.

Keran a néanmoins unilatéralement le droit d'actionner le donneur d'ordre à son for juridique ordinaire.

Art. 24 Reconnaissance des présentes CG

Par son accord oral ou écrit, le client reconnaît l'application des présentes conditions générales. Sur les articles qui les concernent, en va de même pour les prestataires externes, dès lors qu'ils acceptent d'être mandatés par Keran Sàrl.

keran
marketing & communication

Ainsi adopté par le Conseil d'administration de Keran Sàrl, en séance ordinaire du 16 avril 2018,
modification des articles 2, 7 et 16 le 10 septembre 2024,
modification de l'article 7 le 19.02.2025,
modification mise en page 03.11.2026.

Keran Sàrl
CHE-206.401.947 TVA
Rue Pré-Fleuri 2c / 1950 Sion

info@keran.ch
www.**keran**.ch
Rachel Fornerod : +41 (0)79 833 08 55