

Conditions Générales de Vente (CGV) ZIP.ch SA

1. Dispositions générales applicables à l'ensemble des services ZIP.ch SA

1.1 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des produits et services fournis par ZIP.ch SA (« le prestataire »), en complément des conditions particulières propres à chaque service.

ZIP.ch peut modifier les CGV en tout temps ; la version en vigueur au moment de la conclusion ou du renouvellement s'applique.

1.2 Conclusion du contrat

Le contrat entre en vigueur après :

- Signature d'une offre ZIP.ch en format PDF ou validation écrite par email ou
- Validation automatique par email après 14 jours pour un renouvellement

À l'échéance du produit, ZIP.ch envoie au client une offre de renouvellement par courriel.

Sans réponse du client dans un délai de 14 jours, le renouvellement est réputé accepté automatiquement.

La commande devient définitive à réception par le client d'une « confirmation de commande » envoyée par courriel ou courrier postal.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV via le lien fourni dans cette confirmation.

1.3 Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de 7 jours depuis la date de confirmation pour refuser la commande par email. Passé ce délai, la commande est ferme.

1.4 Durée et résiliation

Sauf indication contraire, les contrats sont conclus de 3 mois à 3 ans, sans reconduction tacite.

En cas de résiliation pour inexécution du client, l'intégralité des montants contractuels jusqu'à l'échéance reste due.

1.5 Renouvellement

Pour les services renouvelables, ZIP.ch peut transmettre une offre de renouvellement. Sans réponse dans un délai de 14 jours, le contrat est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions pour une durée identique.

1.6 Communications contractuelles

Le client accepte que toute communication contractuelle effectuée par email fasse foi.

1.7 Limitation de responsabilité générale

De manière générale, la responsabilité du prestataire à l'égard du client est strictement limitée aux dommages directs résultant d'une utilisation conforme des produits ou services souscrits, à l'exclusion de tout dommage indirect, y compris de toute perte de profit ou de gain manqué.

En outre, la responsabilité totale du prestataire envers le client ne pourra dans aucun cas dépasser la valeur des produits et services fournis au client et effectivement payés par ce dernier, le client dégageant expressément le prestataire de toute responsabilité au-delà de cette limite.

Paiement, facturation et défaut

1.8 Facturation

ZIP.ch facture la production, la première année du contrat dans le mois de la signature du contrat.

Des acomptes peuvent être exigés à la commande. Les conditions de paiement applicables sont celles validées par ZIP.ch SA dans sa « confirmation de commande »

Des factures peuvent être émises par CembraPay SA par délégation.

1.9 Conditions de paiement

- Paiements à 30 jours nets ou à réception sous escompte à partir d'un montant minimum

1.10 Retards et frais

- Frais de rappel CHF 15.- pour factures directes ZIP.ch
- Frais spécifiques au 41^{ème} jour chez CembraPay SA
- Après 30 jours de retard, ZIP.ch peut :

. Suspendre tout ou partie des prestations,
. Exiger immédiatement l'intégralité des montants restants dus
. Facturer CHF 250.- pour une remise en ligne des prestations
. Transmettre le dossier au recouvrement à la Caisse Juridique Suisse

1.11 Absence de remboursement

Aucun remboursement n'est dû lorsque :

- le client ne fournit pas les éléments nécessaires,
- le client refuse la mise en ligne,
- un service tiers refuse la publication,
- la suspension résulte d'un manquement du client.

2. Limitations de responsabilité clause générale

2.1 Obligation de moyens exclusivement

Pour l'ensemble des services ZIP.ch, website, seo, réseaux sociaux, publicités, mylocation, myagenda, le prestataire est soumis à une **obligation de moyens**, jamais de résultat.

Exclusions générales

ZIP.ch n'est pas responsable :

- des décisions de plateformes externes (Google, Meta, Facebook, Instagram, TikTok, annuaires, moteurs de recherche),
- des modifications d'algorithme, suppressions, refus d'annonces, blocages,

- des interruptions de service dues à des tiers,
- des contenus fournis par le client,
- des accès non autorisés résultant d'un mot de passe mal protégé.

2.2 Limitation financière

La responsabilité totale de ZIP.ch, tous services confondus, est strictement limitée au **montant total effectivement payé par le client au cours des 12 derniers mois**.

ZIP.ch n'est en aucun cas responsable :

- des dommages indirects,
- perte de chiffre d'affaires,
- perte de profit,
- atteinte à la réputation,
- perte de donnée

3.3 Renonciation à recours

Le client renonce à tout recours contre ZIP.ch en cas de décisions, modifications, indisponibilités ou restrictions imposées par des plateformes externes.

3. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir toutes les données nécessaires dans des délais raisonnables,
- garantir la véracité, la légalité et la disponibilité des contenus fournis,
- disposer de tous les droits sur les textes, images, vidéos, logos,
- respecter les conditions d'utilisation des plateformes tierces,
- garantir ZIP.ch contre toute réclamation liée aux contenus fournis.

Toute absence de réponse dans les 5 à 15 jours vaut validation tacite et autorise ZIP.ch à poursuivre ou finaliser la prestation

4. Force majeure

ZIP.ch n'est pas responsable en cas d'événements hors de son contrôle : pannes réseaux, grèves, cyberattaques, bugs logiciels tiers, mesures des plateformes externes, impossibilités techniques.

5. Protection des données

ZIP.ch traite les données conformément au droit suisse et au RGPD lorsque applicable. Le client est seul responsable d'obtenir les consentements nécessaires auprès de ses propres utilisateurs.

Des prestataires externes peuvent être impliqués (hébergement, production, analytics). Le client accepte ces sous-traitances.

6. Propriété intellectuelle

Tous les logiciels, codes, modèles, outils, templates et systèmes utilisés par ZIP.ch restent propriété exclusive de ZIP.ch.

7. Modifications unilatérales de services

ZIP.ch peut modifier, adapter, remplacer ou supprimer certaines fonctionnalités ou plateformes externes sans préavis, dès lors que :

- la prestation globale reste équivalente, ou
- la modification est imposée par un tiers.

Ces ajustements ne donnent droit à aucune réduction, résiliation anticipée ou indemnité.

8. Suspension et résiliation pour justes motifs

ZIP.ch peut suspendre immédiatement le service :

- en cas de violation des CGV,
- en cas de contenu illicite,
- en cas d'impayés après 30 jours de retards
- en cas d'usage abusif.

Aucune compensation n'est due.

9. Droit applicable et for

Le droit suisse s'applique exclusivement.

For juridique exclusif : Lausanne Vaud Suisse.

10. Conditions particulières par service

Les sections suivantes révisent les conditions spécifiques des services ZIP.ch : mylocation, club réseaux sociaux, mywebsite, myrestau, myagenda, myseo, myAdvertising Social Ads, myAdvertising Google Ads

Elles reprennent les dispositions du document initial en les renforçant juridiquement, tout en conservant leur structure.

Conditions mylocation

1. Objet du service

Le service **mylocation** permet au client d'étendre sa visibilité en ligne sur un réseau de plateformes tierces (moteurs de recherche, annuaires, cartes numériques, systèmes de navigation, etc.). ZIP.ch publie sur ces plateformes les données professionnelles du client (nom, adresse, téléphone, horaires, photos, textes promotionnels). ZIP.ch utilise un logiciel dédié et, lorsque nécessaire, des partenaires ou sous-traitants.

ZIP.ch ne garantit pas que chaque plateforme reprend ou affiche les données sans délai, intégralement, ou selon un format spécifique. Les modifications techniques, les règles propres aux plateformes et leurs délais échappent au contrôle du prestataire.

2. Accès au logiciel

Pendant la durée du contrat, le client dispose d'un droit non exclusif et non transférable d'accès au tableau de bord mylocation. Tous les droits sur le logiciel appartiennent exclusivement à ZIP.ch et à ses partenaires technologiques.

3. Google Business Profile ou Google My Business

Certains partenaires exigent une validation téléphonique ou postale. Le client doit disposer d'un compte Google Business Profile actif et en fournir l'accès à ZIP.ch.

Si le client mandate ZIP.ch pour créer ou configurer ce compte, ZIP.ch agit uniquement comme facilitateur. Après transfert des droits administrateur, la gestion courante incombe exclusivement au client.

ZIP.ch et/ou ses partenaires doivent rester co-administrateurs du compte pendant la durée du contrat afin d'assurer la synchronisation des données.

4. Responsabilité sur les données et conformité

Le client demeure seul responsable des données qu'il fournit, notamment :

- exactitude et mise à jour,
- respect des droits de tiers (images, logos, textes),
- conformité aux lois en vigueur,
- conformité aux conditions d'utilisation des plateformes tierces.

ZIP.ch n'a aucune obligation de contrôle préalable des contenus transmis. Toute prétention d'un tiers liée à ces contenus doit être prise en charge et indemnisée par le client.

5. Effets de la synchronisation automatique

Pendant la durée du contrat, les données présentes dans l'espace utilisateur peuvent être automatiquement diffusées sur les plateformes partenaires. Le client doit s'assurer que ces données respectent leurs règles d'utilisation.

À l'échéance du contrat, les liens techniques sont supprimés. Certaines plateformes peuvent toutefois continuer à afficher des données ultérieurement, ce qui échappe au contrôle de ZIP.ch.

6. Composition du réseau de plateformes

Le réseau peut évoluer (ajout ou retrait de plateformes) sans que cela constitue un défaut de prestation. Les plateformes appliquent leurs propres règles (affichage, données acceptées, fréquence de synchronisation, formats techniques) sur lesquelles ZIP.ch n'a aucun contrôle.

7. Support et assistance

ZIP.ch met à disposition une hotline 7 jours sur 7 pour les problèmes techniques liés au logiciel. La hotline ne constitue pas un service de formation à l'outil.

8. Obligations du client

Le client doit :

- fournir toutes les données nécessaires dans des délais raisonnables,
- collaborer aux validations requises par certaines plateformes (ex. Google),
- garantir la légalité et la disponibilité des contenus,
- veiller à la mise à jour régulière des informations.

Le client doit indemniser ZIP.ch pour toute réclamation ou coût provenant de l'utilisation du service, y compris les frais juridiques et de défense.

Limitations de responsabilité spécifiques

En complément du chapitre général 5, ZIP.ch ne peut en aucun cas être tenu responsable :

- de la non-publication des données par une plateforme,
- des délais, restrictions, refus ou suppressions imposés par des tiers,
- des modifications d'algorithmes, règles ou politiques externes,
- des pertes indirectes ou pertes de profit.

La responsabilité totale de ZIP.ch reste strictement limitée aux montants effectivement payés pour le service mylocation.

Conditions club « réseaux sociaux »

1. Objet du service

Le service **Club – Réseaux sociaux** consiste pour ZIP.ch à gérer, au nom du client, ses pages professionnelles sur Facebook, Instagram, LinkedIn et Google Business Profile. Les prestations couvertes sont celles indiquées dans l'offre signée.

Le client mandate expressément ZIP.ch pour effectuer toutes les actions nécessaires à la publication, programmation, modification ou suppression de contenus, dans les limites du contrat.

2. Contenus publiés

ZIP.ch crée des publications, visuels, textes et contenus adaptés aux réseaux sociaux du client. Avant publication, le client reçoit un calendrier éditorial par email.

Sans retour du client dans les délais indiqués dans l'offre, les contenus sont réputés validés et ZIP.ch est autorisé à les publier.

En cas de demandes de modifications :

- elles doivent être transmises dans le délai fixé dans l'offre ;
- au-delà de ce délai, ZIP.ch pourra publier les contenus initialement proposés ;
- un nombre maximal de modifications peut être prévu au contrat.

3. Avis clients

ZIP.ch répond aux avis positifs. Concernant les avis négatifs :

- ZIP.ch consulte le client avant toute réponse ;
- le client peut autoriser ou non une réponse via accord verbal ou email ;
- en absence de réponse dans un délai raisonnable, aucune réponse ne sera publiée.

Le client demeure seul responsable du contenu des avis traités en son nom.

4. Responsabilité sur les contenus

Le client garantit que les contenus fournis à ZIP.ch (photos, logos, textes, vidéos) :

- sont licites,
- respectent les droits de tiers,
- ne contiennent aucun contenu diffamatoire, pornographique, violent, discriminatoire ou contraire aux lois.

ZIP.ch peut retirer immédiatement tout contenu non conforme.

5. Collaboration et obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir rapidement les informations nécessaires aux publications,
- valider ou contester les contenus dans les délais,
- garantir l'exactitude de ses informations,
- veiller à la légalité des contenus et données transmises.

Toute absence de réponse dans les délais vaut validation tacite.

6. Accès aux comptes du client

Pour les besoins du service, ZIP.ch peut demander un accès administrateur aux comptes sociaux du client. Le client doit fournir ces accès dans les délais requis.

Si le client ne possède pas de comptes, ZIP.ch peut en créer pour lui. Les comptes restent la propriété du client.

ZIP.ch peut utiliser des outils d'analyse des performances (statistiques, interactions, portée, engagement) pendant le contrat.

7. Limitations de responsabilité spécifiques

ZIP.ch ne peut être tenu responsable :

- des décisions ou restrictions imposées par Facebook, Instagram, LinkedIn ou Google (refus, blocages, suspensions),
- des changements d'algorithme affectant la visibilité,
- des suppressions de contenus par les plateformes,
- des performances des publications (portée, engagement, résultats).

La responsabilité totale de ZIP.ch pour ce service reste strictement limitée aux montants effectivement payés par le client.

8. Fin de contrat

À la fin du contrat :

- les accès administrateur de ZIP.ch peuvent être retirés par le client ;
- aucun contenu ne sera supprimé automatiquement ;
- aucune restitution de design, template ou ressource interne de ZIP.ch ne peut être exigée.

Conditions mywebsite

1. Objet du service

Le service **mywebsite** consiste pour ZIP.ch à concevoir, produire, mettre en ligne et maintenir un site web professionnel pour le client, selon les modalités prévues dans l'offre signée. Le service inclut la mise en ligne du site, l'hébergement technique, un support en cas de pannes et, selon le contrat, diverses options (e-commerce, blogs, modules supplémentaires, réseaux sociaux).

ZIP.ch agit selon une obligation de moyens et non de résultat, notamment en matière de référencement, performances techniques ou compatibilité externe.

2. Processus de production

2.1 Facturation initiale

À la fin du mois de la prise de commande, ZIP.ch facture :

- la production,
- la première année du contrat,
- les frais éventuels de mise en service.

Un acompte de 50% peut être exigé pour lancer le projet.

2.2 Fourniture des contenus

Après réception du mail « Contenus pour votre futur site web », le client doit transmettre les textes, images, logos et informations nécessaires dans un délai raisonnable afin de respecter un délai maximum de production de 8 semaines après le rendez-vous de production.

En cas d'absence de contenus malgré les relances, ZIP.ch peut produire une maquette de force de proposition.

2.3 Validation de la maquette

Le client dispose de 15 jours pour valider la maquette ou demander des modifications.

- Sans réponse dans le délai : la maquette est considérée comme acceptée.
- ZIP.ch peut alors mettre en ligne le site, y compris sur une URL provisoire.

Si le client refuse finalement d'aller au bout du projet, l'intégralité de la facture reste due.

2.4 Mise en ligne et début du contrat

Le contrat mywebsite débute à la date de mise en ligne effective, pour une durée de 1 à 3 ans.

3. Disponibilité du service et support technique

Le service est disponible 24h/24 et 7j/7, sous réserve de pannes techniques ou opérations de maintenance. ZIP.ch ne peut garantir la disponibilité ou la performance des services fournis par des tiers (hébergeurs, CMS, réseaux sociaux, API externes).

Une hotline 0800 100 550 est disponible pour les pannes techniques 7 jours sur 7 de 8h à 22h, le service technique est alors averti par l'ouverture d'un ticket.

La hotline **n'inclut pas** :

- les modifications de contenus,
- la formation à l'utilisation du CMS,
- des prestations de développement hors contrat.

Les modifications de contenu s'effectuent via le service « cycles annuels de corrections » dans les limites prévues au contrat.

4. Nom de domaine

4.1 Enregistrement

ZIP.ch détermine et enregistre un nom de domaine en concertation avec le client. Le client est titulaire du domaine ; ZIP.ch agit comme contact technique et de facturation.

4.2 Domaine existant

Si le client souhaite utiliser un domaine existant, il doit fournir les codes nécessaires dans les 30 jours. À défaut, un nouveau domaine devra être enregistré.

4.3 Absence de contrôle sur les droits

ZIP.ch n'a pas l'obligation de vérifier que le client est légitimé à enregistrer ou transférer un domaine. Toute responsabilité liée à des conflits de marques ou de raisons sociales incombe au client.

4.4 Fin de contrat

À l'échéance, ZIP.ch fournit :

- les contenus sont restitués sous forme de fichiers (textes et images),
- le domaine peut être transféré,
- aucune structure technique interne ou template ZIP.ch ne peut être réclamé,
- l'hébergement peut être interrompu immédiatement.

Aucun développement, structure interne, template interne ou code propriétaire de ZIP.ch ne peut être réclamé.

5. Contenus du site web

Le client est seul responsable des contenus publiés sur son site. Il garantit :

- la légalité et conformité des textes, images et données,
- l'absence de contenu diffamatoire, pornographique, violent ou contraire aux bonnes mœurs,
- le respect des droits d'auteur et des marques.

ZIP.ch peut suspendre le site en cas de contenus illicites.

6. Référencement SEO de base

ZIP.ch effectue une indexation de base sur Google lors du lancement.

Le prestataire dispose d'une **obligation de moyens uniquement** :

- pas de garantie de position,
- pas de garantie de trafic,
- pas d'engagement de performance.

Les résultats dépendent des algorithmes, de la concurrence et de facteurs externes échappant totalement au contrôle de ZIP.ch.

7. Modifications par le client

Le client peut modifier lui-même les contenus

via le CMS. Il est seul responsable :

- de ses manipulations,
- de la protection de son mot de passe,
- de la sécurité de son matériel informatique.

ZIP.ch peut supprimer un accès administrateur en cas d'usage abusif.

8. Options

Le client peut souscrire des options telles que :

- module e-commerce,
- modules de réservation,
- intégration réseaux sociaux,
- pages supplémentaires,
- traductions.

Chaque option est soumise à des conditions particulières et peut impliquer un surcoût.

9. Limitations de responsabilité spécifiques

En complément des limitations générales :

- ZIP.ch n'est pas responsable de la disponibilité des serveurs externes,
- ZIP.ch n'est pas responsable des interruptions imputables à l'hébergeur,
- ZIP.ch n'est pas responsable des manipulations du client sur le CMS,
- ZIP.ch n'est pas responsable des pertes de données liées à des tiers,
- la responsabilité est strictement limitée aux montants payés par le client pour le service mywebsite.

Conditions myrestau

1. Objet du service

Le service **myrestau** fournit au client une solution complète de commande en ligne pour repas (click & collect / livraison) ainsi qu'un module de réservation de tables. Le service inclut une interface de gestion dédiée, les moyens techniques nécessaires et, selon l'offre, une application mobile propre au restaurant.

ZIP.ch est le prestataire exclusif du service et peut modifier ses fonctionnalités pour des raisons techniques ou organisationnelles, dès lors que cela ne porte pas atteinte aux fonctions essentielles du service.

2. Processus de production

2.1 Facturation initiale

À la fin du mois de la prise de commande, ZIP.ch facture :

- la production,
- la première année du contrat,
- les éventuels frais de mise en service.

Un acompte de 50% peut être exigé.

2.2 Fourniture des contenus pour la boutique

Après le rendez-vous de production, le client doit fournir rapidement les éléments nécessaires (photos, menus, descriptions, prix, horaires).

Si les contenus ne sont pas transmis après plusieurs relances, ZIP.ch peut livrer une maquette de force de proposition.

2.3 Validation de la maquette

Le client dispose de 15 jours pour demander des modifications. Sans réponse, la proposition est considérée comme acceptée.

2.4 Abandon du projet

Si le client renonce au projet après la création de la maquette ou refuse la mise en ligne, **l'intégralité de la facture reste due.**

3. Prestations fournies

ZIP.ch accorde un droit non exclusif d'utiliser la solution myrestau.

Les prestations incluent notamment :

- la configuration technique du module de commande,
- la création ou configuration de l'application associée (selon offre),
- l'intégration des menus et catégories,
- la configuration des moyens de paiement,
- la mise en ligne de la boutique.

Le client est responsable de maintenir ses menus à jour

ZIP.ch ne garantit pas que le logiciel répondra en permanence aux besoins ou attentes du client, ni qu'il fonctionnera sans interruption.

4. Intégration sur les supports du client

Le client est responsable :

- d'intégrer les modules fournis (widget de commande, réservation) sur son site ou ses réseaux sociaux,
- ou de demander l'aide de ZIP.ch, dans les limites du contrat.

ZIP.ch ne garantit pas la compatibilité permanente avec les plateformes tierces.

5. Accès, sécurité et comptes utilisateurs

ZIP.ch peut exiger une procédure d'enregistrement pour permettre l'accès au back-office.

Le client est responsable :

- de l'exactitude des informations fournies,
- de la mise à jour régulière de la configuration,
- de la sécurité de ses mots de passe et accès,
- des éventuels dommages causés par un accès non autorisé.

ZIP.ch peut supprimer un accès en cas d'usage abusif.

6. Contenus publiés

Le client assume entièrement la responsabilité des contenus publiés via myrestau, notamment :

- descriptions des plats,
- photos,
- prix,
- mentions obligatoires (allergènes, alcool, promotions),
- conditions de vente propres au restaurant.

Ces contenus doivent respecter notamment :

- la législation suisse (LCD, LAlc, ODAIOUs, OIP, Code pénal),
- les droits de tiers,
- les règles de protection des données.

ZIP.ch peut suspendre le service en cas de contenu illicite.

7. Responsabilité et garantie

En complément des limitations générales du chapitre 5 :

- ZIP.ch n'est responsable qu'en cas de faute grave ou intentionnelle,
- ZIP.ch n'est pas responsable des interruptions dues à des tiers (hébergeurs, réseaux, paiements en ligne),
- ZIP.ch n'est pas responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation ou pertes de revenus.
-

La responsabilité totale est strictement limitée aux montants payés pour le service myrestau.

Le client doit indemniser ZIP.ch pour toute réclamation liée aux contenus ou au traitement des données des clients finaux.

8. Protection des données

Le client demeure responsable des données de ses clients finaux (commandes, informations personnelles, historique). Il doit informer ses clients conformément à la législation et obtenir tous les consentements nécessaires.

ZIP.ch traite les données uniquement pour exécuter le contrat et peut faire appel à des sous-traitants (techniques, hébergement, paiements).

À la fin du contrat :

- les données ne sont plus accessibles depuis l'interface,
- le client doit exporter ses données avant échéance.

ZIP.ch peut supprimer les données, sauf obligation légale de conservation.

9. Fin du contrat

La suspension ou la fin du contrat entraîne :

- l'arrêt immédiat de l'accès au module de commande,
- la désactivation éventuelle des intégrations,
- la suppression ou le blocage des données conformément à la loi.

Aucun remboursement n'est dû.

Conditions myagenda

1. Objet du service

Le service **myagenda** fournit au client un système complet de prise de rendez-vous en ligne, incluant :

- un CRM (Customer Relationship Management) dédié,
- une console d'administration accessible via navigateur,
- des widgets intégrables sur le site du client ou sa page Facebook,
- une application mobile myagenda (selon usage),
- un système de rappels (incluant SMS selon limites du contrat).

Le service est accessible 24h/24 et 7j/7, sous réserve des interventions techniques et opérations de maintenance annoncées.

ZIP.ch agit dans le cadre d'une obligation de moyens.

2. Disponibilité et interruptions

Le client reconnaît que :

- le service peut être interrompu pour maintenance ou raisons techniques,
- les interruptions liées à des tiers (hébergeurs, réseaux, fournisseurs d'accès, API externes) n'engagent pas la responsabilité du prestataire,
- des événements de force majeure peuvent affecter la disponibilité (attaques DoS, cyberattaques, pannes réseaux, grèves, incidents externes).

ZIP.ch n'est pas responsable des problèmes de connexion Internet du client.

3. Prestations incluses dans myagenda

Le service comprend :

- un outil de prise de rendez-vous en ligne,
- une interface CRM pour gérer : clients, calendriers, services, plages horaires,
- l'intégration via widgets sur site internet, réseaux sociaux ou pages externes,

- un support technique par téléphone pour les problèmes liés au fonctionnement du CRM.

Le client obtient un droit non exclusif et non transférable d'utiliser le CRM pour sa propre activité professionnelle.

ZIP.ch peut modifier l'outil à tout moment (ajouts, suppressions, adaptations techniques) tant que les fonctionnalités de base demeurent.

4. Widgets d'intégration

ZIP.ch fournit les scripts nécessaires pour intégrer l'outil de prise de rendez-vous dans :

- le site internet du client,
- sa page Facebook,
- d'autres interfaces compatibles.

Certaines plateformes tierces peuvent imposer leurs propres conditions. Elles prévalent sur celles de ZIP.ch.

5. Application mobile myagenda

Si le client utilise l'application mobile :

- il doit la télécharger depuis l'App Store ou Google Play,
- les conditions des plateformes (Apple, Google) prévalent,
- ZIP.ch n'est pas responsable des restrictions techniques imposées par ces plateformes.

6. Installation et configuration

ZIP.ch ou le client (selon accord) procède à la configuration initiale :

- paramètres individuels,
- création ou importation de services,
- horaires,
- gestion des ressources,
- intégration des utilisateurs.

Le client peut obtenir la mise en ligne de **50 services maximum** dans le cadre de l'installation initiale.

Le client ne peut exiger des développements ou adaptations techniques personnalisées non prévues au contrat.

7. Support technique

ZIP.ch fournit un support technique du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

Le support ne comprend pas :

- le conseil marketing,
- le conseil juridique,
- la formation avancée à l'outil,
- la rédaction de contenus,
- des interventions hors contrat.

8. Rappels SMS

Le service inclut :

- jusqu'à **250 SMS/mois** pour un contrat Essential,
- jusqu'à **500 SMS/mois** pour un contrat Premium (rappels + campagnes),
- **125 SMS supplémentaires** par agenda additionnel.

Tout SMS dépassant ces limites est facturé **CHF**

0.07 / SMS. La facturation complémentaire est semestrielle ou annuelle.

9. Obligations du client

Le client s'engage à :

- utiliser les emails publicitaires uniquement avec consentement (LCD art. 3 al.1 let. o),
- inclure les mentions légales obligatoires dans ses communications,
- sauvegarder régulièrement ses données CRM,
- conserver ses données selon les obligations comptables et fiscales applicables,
- prévenir ZIP.ch de toute modification importante (horaires, services, équipes).

Le client est responsable des contenus diffusés via myagenda.

Toute absence de réponse dans les délais raisonnables vaut validation tacite.

10. Données clients et protection des données

Les données clients (rendez-vous, noms, emails, préférences, échanges) appartiennent au client.

ZIP.ch agit uniquement comme fournisseur

technique. Le client doit :

- informer ses clients conformément à la LPD / RGPD,
- obtenir tous les consentements nécessaires,
- garantir la légalité du traitement.

À la fin du contrat :

- les données ne sont plus accessibles via l'interface,
- le client est responsable de les exporter avant échéance,
- ZIP.ch peut supprimer les données, sauf obligation légale de conservation.

ZIP.ch peut utiliser des données anonymisées à des fins statistiques ou techniques.

11. Limitations de responsabilité spécifiques

En complément des limitations générales du chapitre 5 : ZIP.ch n'est pas responsable :

- des performances commerciales du client,
- des pertes de données en l'absence de sauvegardes par le client,
- des indisponibilités causées par des tiers,
- des résultats des campagnes SMS,
- des erreurs dues à une mauvaise configuration du client.

La responsabilité totale pour le service myagenda est strictement limitée aux montants payés par le client.

Conditions myseo

1. Objet du service

Le service **mySEO** a pour objectif d'améliorer le référencement naturel du site web du client sur Google. Il comprend l'audit technique, l'optimisation de contenus, la création éventuelle de textes off-site, la sélection de mots-clés et le suivi des performances.

ZIP.ch agit toujours dans le cadre d'une **obligation de moyens**, jamais de résultat.

Aucune garantie n'est donnée quant au positionnement, au trafic, au volume de visiteurs ou aux performances SEO.

2. Déroulement de la campagne SEO

2.1 Recommandations techniques

Au lancement, ZIP.ch fournit au client des recommandations techniques (robots.txt, sitemap, structure du site).

Le client doit :

- fournir les accès au site (codes sources, FTP, CMS), ou
- confier les modifications à un tiers à ses frais.

Si le client ou son prestataire externe ne met pas en œuvre les recommandations, ZIP.ch ne peut être tenu responsable d'un manque de performance.

2.2 Sites non créés par ZIP.ch

Pour les sites développés par des tiers (WordPress, Joomla, etc.), ZIP.ch peut faire appel à des prestataires externes. Les coûts éventuels supplémentaires doivent être acceptés par le client avant intervention.

2.3 Sélection des mots-clés

ZIP.ch propose une série de mots-clés pertinents. Le client doit les valider en collaboration avec ZIP.ch.

Le client ne peut imposer des mots-clés non pertinents ou contraires à la logique SEO. ZIP.ch peut accepter d'intégrer des termes non recommandés, sans garantie quant aux résultats.

2.4 Optimisation des contenus

Selon le contrat, ZIP.ch peut optimiser :

- les contenus « onsite » (textes du site),
- les contenus « offsite » (articles, backlinks sur sites externes).

Ces optimisations sont soumises aux contraintes des plateformes externes.

3. Rapport de campagne

ZIP.ch met à disposition un rapport périodique (PDF ou tableau de bord) présentant l'évolution :

- des mots-clés,
- du positionnement,
- du trafic estimé,
- des actions réalisées.

Le client doit tenir compte du fait que le SEO évolue sur plusieurs mois et dépend de nombreux facteurs externes.

4. Obligations du client

Le client doit :

- fournir les accès au site dans les délais,
- valider les mots-clés rapidement,
- s'abstenir de modifier le site d'une manière susceptible de nuire aux performances SEO (changements d'URL, suppression de pages, mauvaise utilisation du CMS),
- informer ZIP.ch de tout changement important (site refait, migration, ajout de pages, restructuration).

Si le client ou un tiers n'exécute pas les instructions de ZIP.ch, les résultats ne sauraient être garantis.

5. Limitations de responsabilité spécifiques

En complément de la clause générale de responsabilité : ZIP.ch n'est pas responsable :

- des changements d'algorithmes Google,
- des pénalités ou restrictions imposées par Google,
- des actions de concurrents,
- des baisses temporaires ou durables de trafic,
- des manipulations du site par le client ou un tiers,
- des bugs ou limitations du CMS utilisé par le client.

La responsabilité totale de ZIP.ch est strictement limitée aux montants payés pour le service mySEO.

6. Fin de contrat

En fin de contrat :

- les accès fournis par le client doivent être révoqués par celui-ci,
- ZIP.ch n'est pas tenu de retirer les contenus offsite déjà publiés (backlinks, articles),
- aucun remboursement n'est dû.

Les effets du travail SEO peuvent perdurer ou diminuer après la fin du contrat selon les actions du client, mais également en fonction des évolutions d'algorithmes des moteurs de recherche, totalement indépendantes de la volonté ou du contrôle de ZIP.ch.

Conditions myAdvertising Social Ads

Utilisation du compte publicitaire ZIP.ch et facturation du budget ads

ZIP.ch gère systématiquement toutes les campagnes publicitaires depuis son propre compte Meta Business Manager, via un sous-compte dédié au client.

Dans ce cas :

- les campagnes sont créées et diffusées **depuis le compte publicitaire de ZIP.ch**,
- le budget publicitaire est **avancé par ZIP.ch** via sa propre carte de crédit,
- le client **ne peut pas exiger un accès administrateur** au compte Business Manager ZIP.ch ni à son système de paiement,
- le client n'a accès qu'aux statistiques transmises via les reportings ZIP.ch,
- le budget ads avancé par ZIP.ch est refacturé au client selon les modalités prévues dans l'offre.

Cette méthode est utilisée en tout temps pour garantir la conformité, la stabilité et l'optimisation des campagnes, et constitue la procédure standard de ZIP.ch.

ZIP.ch peut également décider, à tout moment, de basculer la gestion vers le compte publicitaire du client si cela devient nécessaire ou plus approprié.

1. Objet du service

Le service **myAdvertising Social Ads** consiste pour ZIP.ch à créer, configurer, gérer et optimiser des campagnes publicitaires sur les plateformes Meta (Facebook et Instagram) ainsi que, selon l'offre, d'autres réseaux sociaux. ZIP.ch agit en tant que prestataire mandaté pour gérer le budget ads du client.

Le service comprend :

- la création du Business Manager (si nécessaire),
- la configuration du compte publicitaire Meta,
- la définition des audiences,
- la création des visuels et textes

- publicitaires,
- la gestion des campagnes et leur optimisation,
- la production d'un reporting périodique.

ZIP.ch agit selon une **obligation de moyens**, sans garantie de résultat.

2. Création et gestion du compte publicitaire

Le compte publicitaire appartient au client. ZIP.ch doit obtenir un accès administrateur pour pouvoir gérer les campagnes.

Si le client ne possède pas de compte publicitaire, ZIP.ch peut en créer un. Le client reste responsable de la conformité des informations fournies à Meta.

Les plateformes peuvent appliquer leurs propres règles, qui prévalent sur les CGV ZIP.ch.

3. Mise en ligne des campagnes

Le client reçoit une proposition de campagne comprenant :

- une recommandation de budget,
- une sélection des audiences,
- des visuels et textes,
- les objectifs publicitaires.

Après envoi de cette proposition :

- le client doit valider dans les 5 jours ouvrables,
- sans réponse dans ce délai, la proposition est considérée comme acceptée,
- ZIP.ch met la campagne en ligne.

4. Rôle du client

Le client s'engage à :

- fournir toutes les informations nécessaires à la construction des campagnes,
- transmettre ses accès administrateur dans les délais,
- respecter les règles publicitaires de Meta,
- signaler toute modification importante (changement d'offre, horaires, produits, disponibilité...).

Le client est seul responsable des contenus, produits et services qu'il promeut.

5. Budget publicitaire

Le budget ads est intégralement payé par le client. ZIP.ch ne peut être tenu responsable :

- des fluctuations des coûts publicitaires,
- de la hausse du CPM ou du CPC,
- d'une baisse de performance liée à la concurrence ou aux algorithmes.

ZIP.ch peut recommander un budget minimal permettant d'obtenir des résultats cohérents.

6. Restrictions, refus et limitations imposées par Meta

Meta peut refuser ou suspendre :

- une publicité,
- une audience,
- un compte publicitaire,
- une page professionnelle.

Ces décisions sont entièrement indépendantes de la volonté de ZIP.ch.

ZIP.ch **ne peut en aucun cas être tenu responsable** :

- des refus de Meta,
- des limitations imposées par Meta,
- des comptes publicitaires bloqués pour des raisons internes Meta,
- des pertes de performance causées par les algorithmes.

7. Optimisation et performances

ZIP.ch optimise les campagnes selon les meilleures pratiques :

- ajustement des audiences,
- adaptation des visuels,
- tests A/B éventuels,
- suivi des statistiques.

Aucune garantie n'est donnée :

- aux ventes,
- au nombre de leads,
- au retour sur investissement (ROI),
- au coût par résultat.

8. Reporting

ZIP.ch fournit un reporting périodique reprenant :

- les impressions,
- la portée,
- les clics,
- le CTR,
- les conversions lorsque disponibles.

Le client reste responsable de la configuration de son site pour la mesure des conversions (Pixel Meta, API conversions, etc.).

9. Limitations de responsabilité spécifiques

En complément du chapitre général 5, ZIP.ch n'est pas responsable :

- des décisions automatiques de Meta,
- des blocages de comptes,
- des mises à jour d'algorithmes,
- des interruptions ou bugs de Meta,
- des performances commerciales du client,
- des erreurs commises par le client sur son site (pixel, tracking...).

La responsabilité totale de ZIP.ch pour ce service est strictement limitée aux montants payés pour myAdvertising Social Ads.

Conditions myAdvertising Google Ads

Le produit myAdvertising Google Ads met à disposition du client les prestations suivantes :

Réalisation de campagnes publicitaires sur Google Search avec des groupes d'annonces de recherche définis (thèmes de campagne et leurs mots-clés) qui sont affichées sous format d'annonce dans le moteur de recherche Google.

ZIP.ch peut modifier les fonctionnalités du produit pendant la durée du contrat, pour autant que cela n'entraîne pas d'inconvénients déraisonnables pour le client et que les prestations restent globalement équivalentes.

1. Création et réalisation de la campagne par ZIP.ch

La campagne (y compris la définition des termes de recherche) est créée par ZIP.ch en fonction du contenu et des informations mis à disposition par le client.

Avant le début de la campagne, le client reçoit un mail contenant les détails de la campagne prévue. Le client est tenu de communiquer ses adaptations par mail au plus tard deux jours ouvrables avant le début de la campagne. À défaut, la campagne est lancée comme prévu.

Pendant le déroulement de la campagne, le client peut demander des modifications des textes d'annonces et des termes de recherche. ZIP.ch en tient compte conformément aux directives Google Ads en vigueur, ce qui peut entraîner des adaptations à court terme de la campagne. ZIP.ch informe le client en temps utile de ces ajustements.

ZIP.ch met à disposition du client un rapport online sur la performance de la campagne en cours.

1.1 Gestion du compte Google Ads et moyens de paiement

Les campagnes Google Ads sont exclusivement créées et gérées depuis **le compte Google Ads de ZIP.ch**.

Le client **ne dispose d'aucun droit d'accès** à ce compte et ne peut en exiger l'ouverture, la consultation ou l'administration.

Le budget publicitaire Google Ads est réglé **au moyen de la carte de crédit de ZIP.ch**. Lorsque les montants investis atteignent un niveau jugé important par ZIP.ch, cette dernière est habilitée à exiger l'utilisation **de la carte de crédit du client** pour la poursuite ou l'extension de la campagne. La campagne ne pourra alors se poursuivre qu'après communication et validation du moyen de paiement du client.

Le client reconnaît et accepte expressément ces modalités de gestion et de paiement, sans lesquelles la prestation ne peut être fournie.

2. Obligation de coopération du client

Pour une définition optimale des termes de recherche et la conception des publicités, le client doit fournir à ZIP.ch, au plus tard dix jours ouvrables avant le début de la campagne, tous les contenus et informations nécessaires.

Le client doit informer ZIP.ch de toute modification de son site internet au moins cinq jours ouvrables à l'avance. Cette disposition ne s'applique pas aux sites internet gérés par ZIP.ch dans le cadre de l'offre mywebsite.

Le client garantit que les contenus fournis ne violent aucun droit de tiers.

3. Recours à des prestataires de services tiers

ZIP.ch peut, à son entière discrétion, recourir à des prestataires externes. Si un sous-traitant traite des données personnelles du client, il est soumis aux obligations légales applicables.

4. Rémunération Ads

La rémunération due par le client et la facturation sont régies par le contrat. Sauf accord contraire, l'utilisation du budget publicitaire est répartie de manière uniforme sur la durée du contrat. Le remboursement du budget est exclu.

5. Durée et résiliation

La durée et la résiliation sont régies par le contrat. ZIP.ch s'efforce de respecter la date de début de campagne.

Le client peut arrêter une campagne avec un préavis de cinq jours ouvrables, sans incidence sur la rémunération due.

En cas de violation du contrat ou des CG, ZIP.ch peut suspendre immédiatement ses prestations. ZIP.ch peut également mettre fin à une campagne ou modifier les annonces et mots-clés en cas de soupçon fondé de violation. Dans ce cas, le client ne peut formuler aucune prétention envers ZIP.ch.

6. Garantie

ZIP.ch s'engage à élaborer la campagne avec diligence. Aucune garantie n'est donnée quant au nombre de clics, aux conversions ou au positionnement des annonces.

ZIP.ch décline toute responsabilité en cas de défaillance, interruption ou maintenance du moteur de recherche Google.

7. Protection des données

Le client doit respecter les prescriptions légales en matière de protection des données.

Il doit s'assurer qu'il est autorisé à transmettre des données personnelles à ZIP.ch.

Il tient ZIP.ch indemne de toute prétention de tiers liée à ces traitements.

8. Traitement des données sur mandat

Lorsque le client met à disposition des données personnelles à ZIP.ch pour la réalisation de la campagne, ZIP.ch agit en qualité de gestionnaire mandaté. Les dispositions suivantes s'appliquent

ZIP.ch traite les données personnelles fournies par le client uniquement durant la durée du contrat et exclusivement pour la fourniture des services contractuels. Les données sont stockées et traitées sur les systèmes de ZIP.ch.

8.1

Sous réserve des obligations légales, ZIP.ch traite ces données uniquement aux fins prévues et conformément aux instructions documentées du client. Les instructions ressortent du contrat **et** de l'utilisation des services.

8.2

ZIP.ch veille à ce que toute personne autorisée à traiter les données personnelles respecte une obligation de confidentialité.

8.3

ZIP.ch met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la protection des données personnelles, conformément au droit suisse et à l'art. 32 RGPD.

8.4

Dans la mesure du raisonnable, ZIP.ch assiste le client dans ses obligations d'information envers les personnes concernées et répond aux questions relatives à leurs droits.

8.5

ZIP.ch informe immédiatement le client si une instruction de celui-ci semble enfreindre la législation applicable.

8.6

ZIP.ch assiste le client concernant ses obligations légales en matière de protection des données, notamment celles prévues par les art. 32 à 36 RGPD.

En cas de violation de données relevant de ZIP.ch, le client est informé sans délai.

8.7

ZIP.ch fournit au client toutes les informations nécessaires pour documenter la conformité du traitement.

Lorsque la loi l'exige, ZIP.ch permet des inspections effectuées par le client ou un expert agréé. Ces inspections sont à la charge du client et ne doivent pas perturber les opérations de ZIP.ch.

8.8

ZIP.ch facture au client les frais encourus pour les prestations fournies sous réserve d'information préalable.

9. Données au moment de l'échéance du contrat

ZIP.ch efface les données personnelles sur demande du client et au plus tard à la fin du contrat, sauf obligation légale de conservation. Si l'effacement n'est possible qu'avec des moyens disproportionnés (notamment dans des sauvegardes), ZIP.ch peut bloquer l'accès aux données.

Si ZIP.ch conserve des données au-delà du contrat, elle en garantit la confidentialité.

Les données anonymisées peuvent être utilisées à des fins d'analyse, d'amélioration ou de benchmarking.

Version finale

Cette version remplace intégralement les versions antérieures des CGV ZIP.ch SA.

Toutes les acceptations, validations, commandes ou renouvellements impliquent l'acceptation pleine et entière de ces dispositions.

ZIP.ch SA Avenue de la Gare 33 1003 Lausanne

Octobre 2025

