

Conditions générales (CG)

Dispositions générales

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») régissent les relations contractuelles entre Zoky Solutions – Vieira (ci-après « le Prestataire ») et ses clients (ci-après « le Client »).

Identification du Prestataire :

- Raison sociale : Zoky Solutions – Vieira
- Adresse : Chemin des Vernets 2, 2035 Corcelles NE, Suisse
- IDE : CHE-351.438.408
- Email : info@zoky.ch
- Téléphone : +41 76 209 36 00

Les présentes CG s'appliquent :

- aux prestations de services sur mesure (conception, développement et intégration d'applications personnalisées),
- ainsi qu'à la vente de produits numériques téléchargeables (applications logicielles professionnelles, documentation, packages, licences, etc.) directement via le site web du Prestataire.

Toute commande en ligne, tout téléchargement ou toute acceptation d'offre implique l'acceptation pleine et entière des présentes CG par le Client.

Les CG du Prestataire sont disponibles sur le site web www.zoky.ch et accessibles à tout Client. Elles peuvent être modifiées par le Prestataire à tout moment. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande ou de l'acceptation de l'offre.

Tout complément ou toute modification des présentes CG requiert la forme écrite et doit figurer dans l'offre soumise au Client, et acceptée par celui-ci. Aucune modification ne sera valable sans un accord écrit mutuel entre le Prestataire et le Client.

Définitions

Aux fins des présentes Conditions générales, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- Prestataire : désigne Zoky Solutions – Vieira, qui fournit les prestations de services sur mesure et commercialise des produits numériques via son site web.
- Client : toute personne physique ou morale qui passe commande d'une prestation sur mesure ou achète un produit numérique auprès du Prestataire.

- **Prestations sur mesure** : services personnalisés de conception, développement, intégration et accompagnement relatifs aux applications logicielles, réalisés par le Prestataire sur la base d'une offre ou d'un cahier des charges.
- **Produits numériques** : applications logicielles professionnelles, packages, licences, documentations ou tout autre contenu fourni exclusivement en ligne sur le site web du Prestataire, sous forme électronique (téléchargement, email ou accès en ligne).
- **Commande** : l'acte par lequel le Client accepte une offre (prestations sur mesure) ou valide un achat en ligne (produits numériques), entraînant la formation du contrat.
- **Site web** : la plateforme en ligne accessible à l'adresse www.zoky.ch, utilisée par le Prestataire pour présenter ses services et permettre la vente de produits numériques.

Utilisation des logiciels, outils informatiques et digitaux, et plateformes commerciales

Power Apps, Power Automate, Power BI, Sharepoint, et Microsoft 365 sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Le Prestataire propose et fournit ses services de manière totalement indépendante, sans affiliation, approbation ou partenariat avec Microsoft, en utilisant les outils et technologies provenant de Microsoft ainsi que d'autres sociétés. Microsoft Corporation n'est pas responsable des services fournis par le Prestataire.

Prix

Devise et affichage des prix

Les prix figurant dans les tarifs, devis, offres et sur le site web du Prestataire s'entendent par défaut en francs suisses (CHF), hors taxes.

L'utilisateur a toutefois la possibilité de sélectionner une autre devise d'affichage lors de l'achat en ligne. Dans ce cas, les montants sont convertis à titre indicatif, sur la base du taux de change en vigueur au moment de la transaction.

TVA et obligations fiscales

Le Prestataire n'est pas assujetti à la TVA conformément à la législation suisse. Par conséquent, aucune TVA ne sera facturée sur les services ou produits fournis en Suisse.

Pour les Clients dont le siège social ou le domicile est situé en dehors du territoire suisse, le mécanisme d'autoliquidation de la TVA peut s'appliquer conformément à la législation fiscale en vigueur dans le pays du Client. Il appartient au Client de déclarer et de s'acquitter, le cas échéant, de la TVA dans le pays où il est établi.

Frais de transaction et moyens de paiement

Les paiements en ligne sont traités par notre prestataire Wix Payments (Wix.com Luxembourg S.A.R.L.). En raison de ce traitement transfrontalier, des frais de transaction bancaire généralement compris entre 1,5 % et 2,5 % peuvent être appliqués par l'émetteur de la carte ou l'établissement bancaire du Client, y compris pour les paiements effectués depuis la Suisse. Ces frais éventuels sont indépendants de Zoky Solutions et restent entièrement à la charge du Client. Ils apparaîtront le cas échéant sur le relevé bancaire sous la mention « Wix.com Luxembourg ».

Nature des prestations

- **Prestations sur mesure** : les prix sont établis sur la base d'un devis ou d'une offre personnalisée.
- **Produits numériques** : les prix sont indiqués directement sur le site web au moment de l'achat. Les montants affichés sont fermes et non négociables, sauf promotions ponctuelles expressément indiquées.

Taux de change et frais bancaires

Toutes les offres, facturations et transactions sont exprimées en francs suisses (CHF), sauf indication contraire.

Si le Client choisit d'effectuer un paiement dans une autre devise, le taux de change appliqué sera celui déterminé par l'émetteur de la carte ou l'établissement bancaire au moment de la transaction.

Tous les frais de conversion de devises, de traitement de paiements transfrontaliers, ou de services bancaires associés — y compris ceux imposés par des tiers (processeurs de paiement, banques, prestataires de cartes) — sont à la charge exclusive du Client.

Révision des prix

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Site internet

Sur le site internet peut figurer des exemples imaginés à partir de scénario et d'entreprise fictive, permettant de présenter à tout éventuel client les possibilités de réalisation proposée par le prestataire. Ainsi, le Prestataire évite de publier tout exemple de réalisation effectuée pour des clients, afin de garantir le respect de la confidentialité de ses clients.

Première séance de consultation

Pour les prestations sur mesure, la première séance de consultation est gratuite et sans engagement. Elle permet d'échanger avec le Client sur ses besoins, de présenter les produits et services du prestataire, et de préparer l'élaboration d'une offre personnalisée. Cette séance, ainsi que toutes autres éventuelles séances de consultation, peuvent avoir lieu sous forme de visioconférence, en présentiel dans les locaux du Prestataire, ou en présentiel dans les locaux du Client, pour autant que ces derniers se trouvent en Suisse.

Si nécessaire, d'autres séances de consultation avant l'établissement de l'offre peuvent être organisées pour affiner les besoins du client et proposer une offre précise. Les modalités, ainsi que la gratuité ou non de ces séances supplémentaires, seront discutées et convenues avec le client en amont. Ces séances de consultation supplémentaires seront dues et facturées uniquement en cas de conclusion du contrat, et leur coût sera intégré et mentionné dans l'offre.

Si le contrat n'est pas conclu, le Client ne sera pas facturé pour ces séances supplémentaires.

Offre et conclusion du contrat et/ou de la vente

Pour les prestations sur mesure

Le contrat entre le Prestataire et le Client est considéré conclu et prend effet lorsque le Client accepte par écrit l'offre (e-mail, courrier ou autre moyen écrit convenu) du prestataire.

L'offre est établie par le Prestataire en tenant compte des demandes, des besoins, des spécifications, et des contraintes indiquées par le Client, dans la mesure où elles sont techniquement et économiquement réalisables et possibles. Le Prestataire se réserve le droit de valider la faisabilité de ces éléments avant de soumettre l'offre finale.

L'offre comprend généralement les éléments suivants :

- Une description de l'application souhaitée.
- Un cahier des charges incluant la liste des fonctionnalités de l'application demandée, ainsi que les dispositions techniques liées à l'application à développer.
- Un devis détaillant la liste du forfait proposé ainsi que des différentes prestations prévues.
- Des conditions contractuelles telles que le délai de réalisation de la plateforme ou les conditions de paiement.

Les termes de l'offre peuvent être discutés et/ou ajustés avant l'acceptation par le Client. Toute modification du contrat après sa conclusion nécessitera un accord écrit des deux parties. Si certaines spécifications ou contraintes ne sont pas réalisables, le Prestataire en informera le Client et proposera des alternatives jugées acceptables en fonction des besoins du client.

Pour les produits numériques achetés directement via le site web (vente en ligne)

Pour les produits numériques achetés via le site web, la vente est réputée conclue dès l'acceptation effective du paiement par Wix Payments ou tout autre moyen accepté par le Prestataire.

Conditions spécifiques pour les Clients basés hors de Suisse

Les dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement aux Clients dont le siège social ou le domicile est situé en dehors du territoire suisse.

Séances de consultation (pour les prestations sur mesure)

Sauf accord écrit contraire entre le Prestataire et le Client, les séances de consultation prévues dans le cadre des prestations sur mesure se déroulent exclusivement par visioconférence.

Aucun déplacement physique ni consultation en présentiel n'est proposé pour les Clients établis hors de Suisse.

TVA et mécanisme d'autoliquidation

Comme indiqué précédemment à l'article "Prix", les prestations et produits numériques fournis à des Clients basés hors de Suisse sont soumis au mécanisme d'autoliquidation de la TVA, conformément aux dispositions fiscales internationales en vigueur.

Il appartient au Client de déclarer et de s'acquitter, le cas échéant, de la TVA dans le pays où il est établi.

Pour l'achat en ligne de produits numériques, seules les entreprises soumises à la TVA dans leur pays d'établissement sont autorisées à commander. À cet effet, un numéro de TVA intracommunautaire (ou local) pourra être demandé lors du processus de commande, et le Prestataire se réserve le droit de vérifier les données fournies.

Taux de change et frais bancaires

Toutes les offres et facturations sont exprimées en francs suisses (CHF).

Si le Client effectue un paiement dans une autre devise, le taux de change appliqué sera celui en vigueur à la date de la transaction, tel qu'indiqué par l'émetteur de la carte ou la banque.

Tous frais de conversion de devises, de traitement des paiements transfrontaliers ou de services bancaires associés, y compris ceux imposés par des tiers (processeurs de paiement, banques), sont à la charge exclusive du Client.

Licences logicielles et informatiques requises

Les frais de licence informatiques et/ou logicielles nécessaires à l'utilisation des applications fournies par le Prestataire sont entièrement de la responsabilité du Client et financièrement à sa charge. Elles ne sont pas incluses dans les offres proposées par le Prestataire.

Le Prestataire peut conseiller le client de manière totalement indépendante sur les licences requises pour le bon fonctionnement des applications, mais le choix, l'acquisition, et la gestion des licences (y compris les renouvellements et mises à jour) restent à la charge du Client. Le Prestataire n'est pas responsable de négocier ou d'obtenir des tarifs spéciaux pour les licences requises.

Exécution des prestations commandées (pour les prestations sur mesure)

Après notification de l'acceptation de l'offre par le Client, le Prestataire s'engage à réaliser le développement de la plateforme demandée et à proposer une première version au Client, dans le respect des délais indiqués dans l'offre. En cas de retard dans la réalisation, le prestataire s'engage à informer le Client dès que possible et à proposer une nouvelle échéance. Le Client peut refuser cette nouvelle échéance, et ainsi résilier le contrat et annuler la commande sans pénalité. De même, si le Prestataire ne respecte pas cette nouvelle échéance, le client peut également résilier le contrat et annuler la commande sans pénalité.

Le Prestataire conçoit et réalise la plateforme selon le cahier des charges et la liste des fonctionnalités décrites dans l'offre. Si une ou plusieurs fonctionnalités s'avèrent techniquement non réalisables avec les moyens disponibles, le Prestataire proposera au Client des alternatives raisonnables. Ces alternatives devront être acceptées par le Client avant leur mise en œuvre.

Aucune indemnisation financière ou sous quelque autre forme ne peut être exigée en cas de retard dans le développement de la plateforme ou la réalisation des prestations, sauf en cas de retard significatif entraînant une non-conformité majeure du projet, auquel cas une révision du contrat ou une réduction de prix pourrait être négociée entre les parties.

Entretien de présentation de l'application développée (pour les prestations sur mesure)

Une fois qu'une première version de l'application est développée, un entretien a lieu avec le Client pour la présentation de l'application.

Lors de cet entretien, le Client dispose des options suivantes :

- Accepter l'application telle qu'elle est présentée.
- Demander que des corrections et/ou adaptations soient effectuées en cas d'incohérences et/ou non-conformités par rapport aux fonctionnalités décrites dans l'offre. Ces demandes doivent être directement liées aux spécifications initiales convenues. Un nouvel entretien sera fixé dans un délai à convenir, afin de permettre au prestataire d'effectuer les corrections / adaptations nécessaires, et de présenter une nouvelle version corrigée / améliorée de l'application.
- Refuser intégralement l'application proposée et résilier le contrat, mettant ainsi fin aux obligations contractuelles entre le Prestataire et le Client sans indemnité.

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat et de mettre fin aux obligations contractuelles dans le cas où les exigences du Client se révéleraient difficilement réalisables ou si le Client ne coopère pas suffisamment dans la définition claire de ses besoins. Cette résiliation s'effectuera sans indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

Transmission et livraison de l'application et des prestations commandées

Pour les prestations sur mesure

Une fois l'application acceptée par le Client, le Prestataire s'engage à transférer l'application au Client de manière sécurisée. La transmission de l'application se fera sous la forme d'un package exporté depuis Power Apps (fichier .zip), qui sera remis au Client par le moyen convenu entre les parties, tel que :

- Envoi électronique sécurisé : par e-mail (si la taille du fichier le permet), via un lien de téléchargement sécurisé, ou en utilisant un service de partage de fichiers sécurisé (par exemple, OneDrive, SharePoint ou tout autre service convenu).
- Support physique : clé USB ou disque dur externe, remis en main propre ou envoyé par courrier sécurisé.

Le Client est responsable de :

- L'importation de l'application : importer le package dans son environnement Power Apps.

- La configuration des connexions : reconfigurer les connexions aux sources de données et services nécessaires au fonctionnement de l'application.
- Des licences : s'assurer de disposer des licences Power Apps appropriées pour l'utilisation de l'application.

Si convenu dans l'offre ou le contrat, le Prestataire peut fournir une assistance pour l'importation de l'application et la configuration des connexions, selon les modalités définies.

Pour les produits numériques achetés directement via le site web (vente en ligne)

- La livraison intervient immédiatement après confirmation du paiement.
- Le Client reçoit l'application ou le package via téléchargement sécurisé, lien de téléchargement ou service de partage sécurisé.
- Aucun support physique n'est fourni pour ce type de produit.

Le Client est responsable de :

- la bonne réception et la sauvegarde des fichiers,
- l'importation et l'installation du produit dans son environnement,
- la souscription des licences nécessaires pour utiliser l'application.

Droit de rétractation

Conformément au droit suisse, aucun droit général de rétractation ne s'applique aux achats effectués en ligne ou à distance.

Toute commande validée sur le site web de Zoky Solutions est ferme, définitive et non remboursable, sauf disposition contraire expressément convenue par écrit entre les parties.

Les produits numériques proposés par Zoky Solutions, notamment les applications Power Apps, les guides, ou les fichiers téléchargeables, sont considérés comme livrés dès leur téléchargement ou leur première activation.

Dès ce moment, le Client renonce expressément à tout droit de rétractation ou de remboursement, même partiel, sauf en cas d'erreur technique ou de défaillance avérée imputable au Prestataire.

Pour les prestations de service sur mesure (développement, configuration, support personnalisé), l'engagement devient définitif à compter de l'acceptation du devis ou de la validation écrite du projet par le Client.

Vérification et validation définitive de l'application livrée et des prestations fournies

Pour les prestations sur mesure, une fois l'application acceptée et transmise au Client, ce dernier est chargé de vérifier et de s'assurer que l'application intégrée dans ses systèmes informatiques et digitaux fonctionne parfaitement et est conforme aux données et processus d'entreprise spécifiés dans le cahier des charges de l'offre. Le Client dispose d'un délai de 20 jours pour signaler par écrit (e-mail, message sur WhatsApp, ou courrier) tout éventuel défaut de fonctionnement de l'application qui n'aurait pas été constaté/signalé précédemment. Cette notification doit inclure une description détaillée des défauts observés et, si possible, des

captures d'écran ou d'autres preuves de l'anomalie. Sans signalement dans ce délai, l'application sera considérée comme définitivement validée et acceptée par le Client. Après cette période, le Client renonce irrévocablement à toute réclamation ultérieure relative à des défauts qui auraient dû être identifiés durant cette période de vérification initiale.

Politique de remboursement des produits numériques (vente en ligne)

Si le Client constate un défaut technique sur une solution téléchargée directement depuis le site web, il est invité à contacter le Prestataire dans un délai de 7 jours à compter de la date d'achat, par email à support@zoky.ch ou via le formulaire en ligne prévu à cet effet.

Après analyse de la demande, le Prestataire proposera l'une des actions suivantes :

- Assistance (email/visioconférence) pour guider l'installation et la configuration,
- Mise à jour / correctif de l'application,
- Remboursement intégral.

Par ailleurs, le Client peut demander un remboursement dans les 7 jours suivant l'achat si l'application est inutilisable, non conforme à la description, ou entachée d'un défaut technique majeur.

Procédure et justificatifs

La demande doit être motivée et envoyée à support@zoky.ch, avec captures d'écran/messages d'erreur et numéro de commande.

Le Prestataire répond dans un délai de 7 jours ouvrables et peut solliciter des informations complémentaires (ex. environnement Power Platform, étapes d'installation suivies).

Exclusions / limites

- Aucun remboursement si l'application a été installée et fonctionne conformément à la description.
- Aucun remboursement en cas de mauvaise configuration de l'environnement du Client (connecteurs/licences Power Apps manquants, droits d'accès insuffisants, versions non supportées), après assistance raisonnable fournie par le Prestataire.

Délais et mode de remboursement

Lorsque la demande est acceptée, le remboursement est effectué sous 20 jours ouvrables, via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat.

Aucun retour physique n'est requis (produit numérique).

Bonnes pratiques

Avant de solliciter un remboursement, le Client est invité à contacter le support pour permettre un diagnostic rapide et, le cas échéant, l'envoi d'un correctif.

Garantie et responsabilité en cas de défauts

Le Prestataire n'est pas responsable des défauts de fonctionnement des applications développées et fournies à ses clients, liés à des défauts d'utilisation, de maintenance, d'entretien, ou à des mises à jour des moyens et outils informatique matériels et logiciels du

client. Le Prestataire décline également toute responsabilité des défauts de fonctionnement des applications fournies, liées à l'obsolescence des équipements informatiques logiciels et matériels du Client.

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'installation ou de l'utilisation des applications fournies, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de données, la détérioration de supports de données, ainsi que toute perte financière, économique ou commerciale subie par le client.

Sécurité des données et des systèmes d'information

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour garantir la protection de la confidentialité et la sécurité des données sensibles appartenant au Client, et à réduire tout risque lié à la sécurité des données d'entreprise du client. Pour cela, le prestataire évitera dans la mesure du possible d'utiliser de réelles données appartenant au Client, privilégiant l'utilisation de données fictives afin de simuler les fonctionnalités de l'application et de garantir un développement sécurisé.

En cas de suspicion, avérée ou non, d'une éventuelle fuite de données appartenant au Client, le Prestataire doit informer le Client sans délai.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable pour toute fuite de données ou tout dommage à la sécurité et à l'intégrité des données résultant de la négligence du Client ou de l'absence de bonnes pratiques en termes de sécurité des données de sa part. Cette limitation de responsabilité est conditionnée à la preuve que le Prestataire a respecté toutes les mesures de sécurité convenues et les obligations légales pertinentes en matière de protection des données.

Paiement

Pour les prestations sur mesure

Une fois l'application acceptée et transmise au Client, la facturation est établie et adressée au Client. Sauf disposition contraire qui serait mentionnée sur l'offre, le délai de paiement est de 20 jours après envoi de la facture. Le moyen de paiement est indiqué sur l'offre en principe par virement bancaire ou par carte de crédit/débit. D'autres modalités de paiement peuvent être acceptées ou négociées au cas par cas, et doivent être validées par écrit par les deux parties (le Prestataire et le Client).

En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire de 5% annuel peut être exigé sur les sommes dues jusqu'au paiement complet des montants facturés. De plus, en cas de retard de paiement significatif, le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute collaboration en cours ou nouvelle avec le Client, après avoir informé le Client de cette intention et lui avoir accordé un délai supplémentaire pour régler les montants dus.

Pour les produits numériques achetés directement via le site web (vente en ligne) :

- Le paiement intégral est requis lors du processus d'achat.
- Aucun accès, téléchargement ou livraison n'aura lieu avant la confirmation effective du paiement.

- Les moyens de paiement acceptés incluent : Wix Payments, cartes de crédit/débit, et toute autre méthode indiquée sur le site au moment de la commande.

Toutes les transactions sont traitées de manière sécurisée via les prestataires de paiement agréés par Wix. Le Prestataire n'a pas accès aux données bancaires du Client.

Protection des données

Le Prestataire collecte et traite uniquement les données personnelles nécessaires à l'exécution des contrats, notamment : identité, coordonnées, données de facturation et d'achat.

Les paiements sont traités de manière sécurisée par Wix Payments et ses prestataires agréés (tels qu'Adyen ou Stripe). Le Prestataire n'a jamais accès aux données complètes des cartes bancaires de ses Clients.

Les données personnelles sont utilisées exclusivement pour :

- l'exécution des commandes et prestations,
- la facturation et le respect des obligations légales,
- la communication avec le Client (support, suivi, informations contractuelles).

Le Prestataire exerce son activité exclusivement dans le cadre de relations B2B (business-to-business).

Aucun traitement de données personnelles de particuliers consommateurs n'est effectué. Les données traitées concernent uniquement les représentants et personnes de contact des entreprises clientes, et sont limitées aux besoins strictement nécessaires à l'exécution des contrats.

Une politique de confidentialité distincte, accessible sur le site www.zoky.ch, décrit de manière détaillée la gestion des données personnelles, les droits des Clients (accès, rectification, suppression, etc.) ainsi que les mesures de protection mises en œuvre.

Archivage du dossier du client

Pour les prestations sur mesure, à la suite de l'issue du délai de validation définitive de 20 jours après transmission de l'application au Client, le dossier numérique de la commande et les données qu'il contient sont effacées des systèmes de gestion en ligne utilisés par le prestataire. Pour répondre aux besoins de conformité et de suivi, une copie du dossier de la commande et de son contenu est archivée au format papier et sur des supports de stockage physiques (clé USB et disque dur externe), ces derniers étant stockés dans un lieu sécurisé et accessibles uniquement par le personnel autorisé. Les données sont conservées pour une période maximale de 5 ans avant d'être définitivement détruites.

Propriété intellectuelle et usage des applications

Les applications développées par le prestataire pour le compte de ses clients sont strictement réservées à un usage interne et exclusif du client. En aucun cas, ces applications ne peuvent être copiées, modifiées, revendues, transférées, ou mises à disposition d'un tiers, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable du prestataire. Le Prestataire conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux applications développées.

En cas de non-respect de cette clause, le Prestataire se réserve le droit de prendre toutes les mesures légales nécessaires pour protéger ses droits, y compris demander des dommages-intérêts correspondant au préjudice subi.

For et droit applicable

Tout litige découlant des présentes conditions générales ou en relation avec celles-ci sera impérativement et exclusivement résolu devant les **tribunaux ordinaires de Neuchâtel (CH)**. Le Client renonce expressément à tout autre for qui pourrait lui être applicable en raison de son domicile ou de toute autre raison.

Le **droit suisse** est le droit applicable au contrat régi par les présentes CG.

Les parties conservent le droit de recourir au **Tribunal fédéral suisse** en cas de besoin.

Zoky Solutions – Vieira confirme par ailleurs avoir exercé, le 10 octobre 2025, son droit de refus de la clause d'arbitrage prévue par Wix Payments (section 12.2 de ses Conditions d'utilisation). En conséquence, tout différend éventuel entre Zoky Solutions – Vieira et Wix Payments relève également de **la juridiction suisse et du droit suisse**.

Corcelles NE, octobre 2025