



# Conditions générales

## 1. CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 CG DU MANDAT

Les conditions générales suivantes régissent la relation contractuelle entre la société TESWEB SA, le Mandataire ci-après nommé TESWEB SA, et le client final, le Mandant ci-après nommé Client.

### 1.2 CG DU CLIENT

L'application de conditions générales ou contractuelles du Client est expressément exclue.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

### 2.1 LE SERVICE

SOS DATA RECOVERY est un service de récupération de données et d'analyse de données numériques sur support physique (ci-après le Service), fourni par TESWEB SA.

## 3. ENGAGEMENTS DE TESWEB SA

### 3.1 ENVOI DES SUPPORTS DÉFECTUEUX

À la demande du Client, TESWEB SA peut fournir un emballage de protection affranchi pour un envoi avec signature. Cet emballage et les frais de port sont facturés en sus. TESWEB SA ne supporte aucune responsabilité pour les prestations du transporteur mandaté.

Le Client est libre de choisir tout autre mode de transport (plus rapide, assurance complémentaire, etc.) à ses propres frais.

### 3.2 SUPPORT PHYSIQUE

TESWEB SA ne peut être tenu pour responsable ni garantir l'intégrité des supports fournis par le client.

TESWEB SA fait ses meilleurs efforts pour récupérer les données sur les supports fournis par le client. Par conséquent, les supports fournis par le client peuvent ne plus être fonctionnels. TESWEB SA ne peut en être tenu pour responsable.

La garantie d'achat du constructeur peut être annulée par le constructeur une fois l'analyse, la tentative et/ou la récupération de données effectuées.

### 3.3 DÉLAI

TESWEB SA s'engage à traiter les supports de données fournis par le Client dans les meilleurs délais et avec le maximum de célérité. Les délais de récupération communiqués sont indicatifs et ne sauraient engager la responsabilité de TESWEB SA. Aucune responsabilité ne peut découler d'un dépassement du délai annoncé à moins d'un engagement écrit de TESWEB SA sur ce point.

### 3.4 RÉCUPÉRATION DES DONNÉES

Une fois l'accès aux secteurs rendu possible, TESWEB SA effectue une copie bit à bit des supports du client, sur des supports temporaires de sauvegarde que TESWEB SA stocke en coffre-fort.

Le travail d'analyse et de reconstructions des données recherchées se fait sur les supports temporaires de sauvegarde.

### 3.5 DONNÉES RECHERCHÉES ET SITUATIONS INITIALES

Le Client est tenu d'informer TESWEB SA de toutes manipulations et tentatives de récupérations déjà effectuées par ses propres moyens ou celui de tiers, sur les supports physiques et les données fournies par le Client.

TESWEB SA se réserve le droit d'adapter les coûts lorsque le Client omet d'informer TESWEB SA des manipulations et/ou tentatives déjà effectuées.

Le Client est tenu d'informer TESWEB SA des données recherchées et leur quantité en Mb/Gb/Tb ou en nombre de fichiers. Si le Client omet de préciser les données recherchées, TESWEB SA extrait les données présentées sur la copie bit à bit effectuée. Cette dernière pouvant ne pas être complète.

### 3.6 RESTITUTION DES DONNÉES RÉCUPÉRÉES

TESWEB SA ne peut être tenu pour responsable lorsqu'une partie des fichiers récupérés et transmis au Client :

- sont non fonctionnel
- sont sans utilité pour le Client
- lorsque la structure des dossiers et les noms de fichiers ne peuvent être récupérés

Les données récupérées sont transmises sur un nouveau support. En fonction du volume récupéré, TESWEB SA se réserve le droit de facturer des supports supplémentaires en sus.

TESWEB SA s'engage à fournir si possible, un listing des données récupérées en fin de mandat, qui peut être visionné sur l'Extranet.

### 3.7 RESTITUTION DES SUPPORTS DU CLIENT

Les supports fournis par le Client ne sont par défaut pas renvoyés au Client en fin de mandat.

Le Client est tenu d'informer TESWEB SA s'il désire récupérer les supports originaux. Des frais de port sont applicables pour le renvoi de ces supports.

### 3.8 DESTRUCTION DES SUPPORTS DU CLIENT

Si le Client n'a pas informé TESWEB SA, de sa volonté de récupérer les supports

originaux, TESWEB SA se réserve le droit de les détruire au plus tôt 60 jours après le terme du mandat.

### 3.9 DESTRUCTION DES COPIES DE SAUVEGARDE

Au terme du mandat, TESWEB SA conserve les copies bit à bit de sauvegarde durant 14 jours pour garantir toute défectuosité des supports de données remis au Client. Sur demande écrite du client, les données peuvent être détruites plus rapidement.

### 3.10 DÉPASSEMENT DES COÛTS

Le dépassement des coûts convenu par contrat est à la charge de TESWEB SA, à moins que le Client ait approuvé par écrit une modification du contrat ou que, pour d'autres raisons, il soit responsable des coûts supplémentaires par suite de manipulations effectuées sur les supports.

## 4. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

### 4.1 DÉLAI DE PAIEMENT

Les coûts de TESWEB SA font l'objet d'une facturation pro forma exigible à date d'émission.

Aucune donnée récupérée et aucun renvoi des supports d'origines ne seront délivrés au Client avant que TESWEB SA ne soit en possession d'une preuve de paiement de la part du Client (E-mail ou impression papier).

### 4.2 RETARD ET DEMEURE

En cas de non-paiement dans les délais, des frais de rappel de CHF 15.- seront facturés à chaque rappel.

En cas de demeure du Client, TESWEB SA est en droit de demander des suretés au Client avant l'exécution de toutes prestations.

### 4.3 ANNULATION

Le Client peut résilier sa demande d'analyse ou le contrat de mandat en tout temps par écrit, conformément à l'art 404 al 1 CO.

Les prestations fournies avant la résiliation sont rémunérées conformément à l'art 404 al 2 CO :

- Lorsqu'une demande d'analyse a été demandée et que TESWEB SA n'est pas encore en possession des supports. Des frais administratifs de CHF 30 seront facturés ainsi que les éventuels frais de port déjà engagés.
- Lorsque le contrat de mandat a été accepté par le Client, les coûts de base, les pièces détachées, les frais de port, les frais d'analyse ainsi que les prestations déjà effectués sont facturés au tarif horaire de 300 CHF / heure.

## 5. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

### 5.1 INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Constituent des informations confidentielles au sens de la présente convention, toutes les informations contenues sur le support confié par le Client, sans exception.

### 5.2 CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre du Service, TESWEB SA, y compris l'ensemble de ses collaborateurs et tout auxiliaire, s'engage à :

- accéder et traiter les informations confidentielles avec la diligence nécessaire pour qu'elles en conservent leur caractère.
- renoncer à toute utilisation ou exploitation directe ou indirecte de ces informations dans un but autre que la remise de ces dernières au Client.
- rendre accessibles les informations confidentielles aux seuls collaborateurs qui doivent nécessairement les traiter et qui devront impérativement être soumis aux présentes dispositions de confidentialité.
- fournir des informations et des données qu'à la seule personne mentionnée sur le contrat par le Client.

### 5.3 VALIDITÉ, CHAMP D'APPLICATION ET TERME

Les obligations de confidentialité et de protection des données sont imprescriptibles.

### 5.4 CLAUSE PÉNALE ET PRÉJUDICE

En cas de violation de la clause de confidentialité, TESWEB SA sera redevable d'une somme forfaitaire de CHF. 20'000.-.

Le paiement de la clause pénale ne libère pas TESWEB SA des obligations découlant de la présente Convention.

## 6. DISPOSITIONS FINALES

### 6.1 DROITS APPLICABLES ET FOR

Le présent contrat est soumis exclusivement au droit suisse.

Pour tout litige découlant du présent contrat, les parties admettent la seule compétence des tribunaux du Canton de Neuchâtel.

### 6.2 MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

TESWEB SA se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales. Les modifications des présentes conditions générales sont publiées sur le site Internet.

Neuchâtel, Juillet 2018 - TESWEB SA