

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 CG DU MANDAT

Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre la société TESWEB SA, le Mandataire (ci-après «TESWEB SA»), et le client final, le Mandant (ci-après «Client»).

1.2 CG DU CLIENT

L'application de conditions générales ou contractuelles du Client est strictement exclue, sauf accord préalable.

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, facturé en sus, y compris les frais de port. TESWEB SA décline toute responsabilité concernant les prestations du transporteur mandaté.

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

3.2 SUPPORT PHYSIQUE

TESWEB SA ne garantit ni n'assume la responsabilité de l'intégrité des supports fournis par le Client.

TESWEB SA fait tout son possible pour récupérer les données sur les supports fournis. Toutefois, ceux-ci peuvent devenir non fonctionnels après la tentative de récupération, sans que TESWEB SA n'en soit 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 diligence maximale. 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 spécifique de TESWEB SA.

3.4 3.4 RÉCUPÉRATION DES DONNÉES

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

Le travail d'analyse et de reconstruction des données recherchées se fait sur les supports temporaires de sécurité, sauf exception.

3.5 DONNÉES RECHERCHÉES ET SITUATIONS INITIALES

Le Client est tenu d'informer TESWEB SA de toute manipulation et tentative de récupération déjà effectuées par ses propres moyens ou celui de tiers, sur les supports physiques et/ou les données fournies par le Client.

TESWEB SA se réserve le droit d'adapter les coûts après validation du mandat 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 présentes sur la copie bit à bit effectuée ou directement depuis le support original. Les données récupérées et extraites pouvant ne pas être complètes.

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 fonctionnels
- sont inutiles pour le Client
- ou si la structure des dossiers et les noms de fichiers sont irrécupérables

Les données récupérées sont transmises sur un support neuf ou via le cloud. En fonction du volume, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les supports additionnels.

TESWEB SA fournit, si possible, un listing des données récupérées consultable sur l'Extranet.

3.7 RESTITUTION DES SUPPORTS DU CLIENT

Par défaut, les supports fournis par le Client ne sont pas renvoyés.

Le Client doit informer TESWEB SA s'il souhaite leur retour, les frais de port étant à sa charge.

3.8 DESTRUCTION DES SUPPORTS DU CLIENT

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

supports originaux, TESWEB SA se réserve le droit de les détruire après un délai minimum de 60 jours suivant la fin du mandat ou la clôture du dossier.

3.9 DESTRUCTION DES COPIES DE SÉCURITÉ

Au terme du mandat, TESWEB SA conserve les copies bit à bit de sécurité durant 14 jours pour garantir toute déféctuosité des supports de données remis au Client. Une fois ce délai dépassé, TESWEB SA détruira les copies de sécurités sans en informer le Client.

Sur demande écrite du Client, les copies de sécurités peuvent être détruites plus rapidement.

3.10 DÉPASSEMENT DES COÛTS

Le dépassement des coûts prévus par contrat de mandat, est à la charge de TESWEB SA, sauf si le Client a approuvé par écrit une modification du contrat de mandat ou est responsable des coûts supplémentaires en raison de manipulations et/ou tentatives déjà effectuées sur les supports avant leur prise en charge par TESWEB SA.

4. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 DÉLAI DE VALIDATION DU CONTRAT DE MANDAT

Après l'analyse et le contrat de mandat établis, le Client est tenu d'informer TESWEB SA par écrit dans les plus brefs délais de son intention de procéder ou non à l'exécution du mandat.

TESWEB SA s'engage à stocker d'une manière sécurisée les supports du Client fourni dans l'attente de la validation du mandat.

TESWEB SA se réserve le droit :

- de facturer des frais de stockage pour un montant minimum de CHF 50.- / mois dès 60 jours de stockage tant que le contrat de mandat n'est pas validé ou refusé.
- de clôturer le dossier et de supprimer tous les supports originaux et informations transmises par le Client dans un délai de 360 jours, même en cas de non acceptation ou refus du mandat.

4.2 DÉLAI DE PAIEMENT

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

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

4.3 RETARD ET DEMEURE

En cas de non-paiement dans les délais, des frais de rappel de CHF 20.- seront facturés à chaque rappel.

En cas de demeure du Client, TESWEB SA est en droit de demander des sûretés au Client avant l'exécution de toute prestation.

En cas de non-paiement des prestations dans un délai de 360 jours, TESWEB SA se réserve le droit :

- de détruire tous supports, copies de sécurité et données extraites appartenant au Client, même si elles n'ont pas été rendues au Client. Les montants des prestations restent dus.
- de transférer la propriété des données non réclamées par le Client.

4.4 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 :

- si 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.
- si le contrat de mandat a été accepté par le Client, les coûts de base, pièces détachées, frais de port, frais d'analyse et prestations déjà effectuées sont facturés au tarif horaire de CHF 300.-.

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 pour en préserver le caractère.
- ne pas utiliser ou exploiter ces informations à d'autres fins que leur remise au Client, sauf en cas de non-paiement des prestations après un délai de 360 jours.
- limiter l'accès aux informations confidentielles aux collaborateurs concer-



Conditions générales

nés, qui sont soumis aux présentes dispositions de confidentialité.

- ne fournir les informations qu'à la 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 seront publiées sur le site Internet.

Neuchâtel, Novembre 2024



Convention sur la confidentialité et la protection des données

Pour le service SOS Data Recovery fournit par TESWEB SA Rue du Puits-Godet 10, 2000 Neuchâtel - Suisse

1. LE SERVICE

SOS DATA RECOVERY est un service de récupération de données informatiques sur support numérique (le Support) fourni par TESWEB SA (ci-après le Service) auprès du Client.

2. 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.

3. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

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 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,
- après exécution du contrat, détruire toutes les informations appartenant au Client sans aucune restriction.
- fournir des informations et des données qu'à la seule personne mentionnée sur le contrat par le Client.

4. VALIDITE, CHAMP D'APPLICATION ET TERME

La présente Convention prend effet à la signature des Parties, mais au plus tard le jour où le Client remet le Support à TESWEB SA.

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

5. CLAUSE PÉNALE ET PREJUDICE

En cas de violation de la clause de confidentialité, TESWEB SA sera redevable d'une somme forfaitaire de 20'000 CHF / 14'000 Euros.

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

6. DROIT APPLICABLE

Les Parties contractantes conviennent de soumettre tout litige découlant du présent contrat au droit suisse exclusivement.

Neuchâtel, le 19 août 2016

TESWEB SA