

# Conditions générales

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les relations entre les clients et MPD Data Recovery dans le cadre de l'analyse de supports de données défectueux et de la récupération des données.

## 2. Offre

MPD Data Recovery offre une assistance professionnelle en cas de perte de données sur tous types de supports.

Pour récupérer des données perdues, MPD Data Recovery procède comme suit:

### 2.1 Analyse

Dans un premier temps, le support de données défectueux est analysé afin de déterminer la cause de la perte de données. MPD Data Recovery propose à cet effet différents services.

#### a) Service d'urgence

Dans le cadre du service d'urgence, l'analyse du support de données prend entre deux et quatre heures à compter de la réception du support par MPD Data Recovery. La collecte du support de données chez le client est comprise dans le prix de l'analyse.

#### b) Service express

Dans le cadre du service express, l'analyse du support de données prend 24 heures à compter de la réception du support par MPD Data Recovery. La collecte du support de données chez le client est comprise dans le prix de l'analyse.

#### c) Service standard

Dans le cadre du service standard, l'analyse du support de données prend entre deux et quatre jours ouvrables à compter de la réception du support par MPD Data Recovery. La collecte du support de données chez le client est comprise dans le prix de l'analyse.

#### d) Service basic

Dans le cadre du service basic, l'analyse du support de données prend entre huit et 14 jours ouvrables à compter de la réception du support par MPD Data Recovery. L'analyse du support de données est gratuite. Le client doit envoyer le support de données à une succursale de MPD Data Recovery. Si, après l'analyse gratuite, aucune commande de récupération de données n'est passée, le client doit venir retirer personnellement le support de données chez MPD Data Recovery à Winterthur. À défaut, MPD Data Recovery se réserve le droit de facturer les frais de port et d'expédition pour le renvoi du support de données. Dans ce cas, le support de données ne sera renvoyé au client qu'après réception des frais de port et d'expédition sur le compte de MPD Data Recovery.

### 2.2 Récupération des données

Après l'analyse du disque dur, le client reçoit un rapport de diagnostic expliquant pourquoi les données ne sont plus accessibles. En même temps, MPD Data Recovery présente une proposition de solution pour récupérer les données et établit un devis. Sur la base du rapport de diagnostic, le client peut décider d'accepter ou non l'offre de MPD Data Recovery pour la récupération des données.

Si le client accepte l'offre de MPD Data Recovery, il reçoit dans le délai convenu une liste de toutes les données récupérées ainsi qu'une facture correspondant aux honoraires convenus, auxquels s'ajoutent les frais de matériel et de caution. Après paiement de cette facture, MPD Data Recovery envoie au client un disque dur contenant l'ensemble des données récupérées.

Si le client renonce à la récupération des données, le disque dur doit être retiré dans notre laboratoire à Winterthur. À défaut, MPD Data Recovery se réserve le droit de facturer les frais de port et d'expédition pour le renvoi du disque dur. Dans ce cas, le disque dur ne sera renvoyé au client qu'après réception des frais de port et d'expédition sur le compte de MPD Data Recovery.

### **3. Forme écrite**

Tous les accords entre le client et MPD Data Recovery, ainsi que leurs modifications, doivent être conclus par écrit.

### **4. Exécution et description des prestations**

L'analyse, le diagnostic et la récupération ultérieure des données sont effectués par MPD Data Recovery de manière appropriée et avec le soin requis.

Si, malgré un examen professionnel préalable, il apparaît seulement au cours de la récupération des données que le mandat ne peut pas être exécuté comme indiqué dans le rapport de diagnostic ou dans la proposition de solution, MPD Data Recovery se réserve le droit de se retirer du contrat.

MPD Data Recovery se réserve le droit de confier l'analyse, le diagnostic et la récupération des données à un tiers.

### **5. Défauts du support de données remis**

MPD Data Recovery décline toute responsabilité pour les dommages causés par l'état du support de données remis par le client.

Par ailleurs, MPD Data Recovery décline toute responsabilité pour des interventions erronées effectuées sur la base d'informations inexacts ou incomplètes fournies par le client.

Pour exécuter le mandat, il peut être nécessaire de démonter des supports de données. MPD Data Recovery ne peut pas garantir que les supports de données pourront encore être utilisés après la récupération des données. MPD Data Recovery n'est pas spécialisée dans la réparation de supports de données.

MPD Data Recovery déconseille de continuer à utiliser des supports de données après l'analyse ou la récupération des données, car une nouvelle perte de données ne peut être exclue.

## **6. Prix**

Tous les prix s'entendent hors TVA. Les devis et les délais sont basés sur les informations connues de MPD Data Recovery. MPD Data Recovery se réserve le droit de modifier les prix en cas de changements imprévisibles des prix pratiqués par des tiers ou en cas de travail supplémentaire imprévu.

## **7. Conditions de livraison**

MPD Data Recovery décline toute responsabilité pour les retards de livraison imputables à des tiers. Les délais annoncés peuvent être modifiés en raison de retards de livraison imputables à des tiers.

Le risque est transféré au client au moment de la remise des supports de données au transporteur.

## **8. Conditions de paiement**

MPD Data Recovery transmet toutes les factures par voie électronique. Le délai de paiement est de 10 jours à compter de la date de facturation. Un paiement est réputé effectué lorsque le montant total de la facture a été crédité sur le compte de MPD Data Recovery.

En cas de dépassement du délai de paiement, le client est en demeure sans autre rappel. Le premier rappel est envoyé gratuitement. MPD Data Recovery est autorisée à facturer des frais de rappel de CHF 20.00 pour le deuxième rappel.

La cession ou la mise en gage de créances à l'encontre de MPD Data Recovery est exclue.

## **9. Droit de rétention**

MPD Data Recovery conserve les données récupérées jusqu'à ce que le client ait versé le montant facturé ou jusqu'à ce que le montant de la facture ait été crédité sur le compte de MPD Data Recovery.

## **10. Protection des données**

Le client accepte que MPD Data Recovery enregistre et traite ses données dans le cadre de la relation commerciale. Le client accepte également que MPD Data Recovery transmette ses données à un tiers aux fins de l'exécution de la récupération des données.

Le traitement et la transmission des données s'effectuent dans le respect des dispositions légales en matière de protection des données.

## **11. Garantie**

MPD Data Recovery ne garantit pas que la solution proposée dans le rapport de diagnostic aboutira. Il ne peut donc pas être garanti que les données pourront être récupérées. MPD Data Recovery ne garantit pas non plus que les données récupérées

seront pleinement fonctionnelles ou utiles au client, même si, après la récupération, elles semblent être logiquement intactes à 100 %.

## **12. Responsabilité**

MPD Data Recovery décline toute responsabilité pour les pertes de données ou de profits, y compris les frais d'assurance ou tout autre coût, même si MPD Data Recovery ou un revendeur ou représentant autorisé avait connaissance de pertes ou dommages éventuels. MPD Data Recovery n'est responsable des données perdues qu'à concurrence de la valeur matérielle du support de données. MPD Data Recovery décline toute responsabilité pour les dommages de transport concernant les ordinateurs portables et les boîtiers de disques durs externes envoyés avec la commande. MPD Data Recovery recommande de faire démonter le disque dur par un spécialiste.

## **13. Résiliation**

S'il apparaît, malgré une analyse et un diagnostic professionnels préalables, seulement au cours de la récupération des données que le mandat ne peut pas être exécuté comme indiqué dans le diagnostic et dans la proposition de solution, MPD Data Recovery se réserve le droit de se retirer du contrat. Si MPD Data Recovery se retire du contrat, le client a uniquement droit à la restitution gratuite du support de données dans l'état où il se trouve.

## **14. Lieu d'exécution**

Le lieu d'exécution est le siège de MPD Data Recovery.

## **15. For juridique**

Le for juridique est Winterthour. Pour les clients domiciliés ou ayant leur siège à l'étranger, Winterthour est le lieu de poursuite et le for exclusif pour toutes les procédures.

## **16. Droit applicable**

Le droit suisse s'applique exclusivement à toutes les relations contractuelles avec MPD Data Recovery.

## **17. Clause salvatrice**

Si certaines dispositions des présentes conditions générales sont ou deviennent nulles, inefficaces ou contestables, les autres dispositions demeurent inchangées.