

Conditions générales des prestations de Kroll Ontrack GmbH (Suisse)

1. Objet du contrat, validité des conditions générales

1.1 L'étendue des prestations à fournir au client par Kroll Ontrack GmbH Suisse (ci-après Kroll Ontrack) est définie en fonction du contrat écrit exécutoire dont il a été convenu avec le client.

1.2 Dans la mesure où un contrat-cadre a été conclu, le contrat est défini en fonction du contrat-cadre en lien avec les spécifications de service correspondantes.

1.3 Les conditions générales ci-après s'appliquent en complément. Les conditions générales du client ne sont pas applicables.

2. Type de contrat, signature du contrat

2.1 En cas de suppression de données, Kroll Ontrack garantit leur retrait approprié du support de données au sens d'un contrat d'entreprise selon l'article 363 et suivants du CO.

2.2 Kroll Ontrack fournit toutes les prestations restantes sous forme d'un contrat selon les art. 394 et suivants du CO. En conséquence, Kroll Ontrack n'assume aucune responsabilité quant aux résultats de la prestation, par exemple lors de la restauration de supports de données défectueux ou lors de la recherche d'informations précises.

2.3 Nos offres sont toujours sans engagement et non contractuelles.

2.4 Les différences techniques et de conception par rapport aux descriptions et données présentes dans les brochures, catalogues et documents écrits ainsi que les modifications liées aux progrès techniques restent réservées sans que des droits ne puissent être invoqués contre nous.

3. Pouvoir de disposition du client/Sécurité et protection des données

À travers l'adoption du contrat, le client déclare qu'il est autorisé à disposer du support de données qui lui a été transmis ainsi que des données qui y sont enregistrées. Le client accepte que Kroll Ontrack enregistre et traite les données mises à sa disposition (notamment des données personnelles, le cas échéant) dans le cadre d'un traitement des données de contrat. Ceci est également valable pour les entreprises associées (sociétés mères et affiliées de Kroll Ontrack). Kroll Ontrack tient secrètes toutes les données relatives au client à l'égard des tiers. Kroll Ontrack respecte les directives de la loi suisse relative à la protection des données et l'ordonnance relative à cette loi.

4. Rémunération/Échéance

4.1 La rémunération, qui inclut les coûts afférents aux nouveaux supports de données, au fret et à l'assurance transport, doit être versée avant le renvoi des données et des supports de données qui ont été restaurés ou analysés.

4.2 Les mêmes dispositions s'appliquent en conséquence aux supports de données sur lesquels des fichiers ont été supprimés.

4.3 Dans le cas où, à la demande du client, les jours ouvrés réservés sont annulés ou reportés moins de cinq jours à l'avance, nous facturons une taxe d'annulation à hauteur de 50 % de la somme du service. Dans le cas d'une annulation effectuée moins de deux jours à l'avance, nous facturons 100 % de la somme du service. Il revient au client de prouver que cette annulation n'a causé aucun préjudice ou un préjudice très léger par rapport à cette somme totale.

4.4 Les prestations partielles et leur facturation distincte peuvent être effectuées dans la mesure où ceci est raisonnable pour le client.

5. Délai de prestation

5.1 Les dates et les délais que nous indiquons sont fournis à titre indicatif, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement.

5.2 Les retards de prestation pour cause de force majeure et d'événements entravant fortement l'exécution de la prestation ou la rendant impossible, comme les incidents d'exploitation, grèves, difficultés d'approvisionnement en matériel, dispositions administratives etc., nous donnent le droit de repousser la livraison de la durée de l'empêchement prorogée d'un délai raisonnable de mise en œuvre, ou de résilier le contrat en totalité ou en partie pour la partie non encore exécutée.

5.3 Pendant toute la durée du contrat, le client doit mettre à disposition un interlocuteur compétent qui soit autorisé à prendre les décisions nécessaires, au nom du client, concernant les interventions sur les ordinateurs du client. Nous n'accusons aucun retard dans l'exécution de nos prestations pendant la durée de non-exécution de ladite condition.

5.4 Du reste, nous accusons un retard dans le cas où le client nous a accordé par écrit un délai supplémentaire d'un mois minimum. En cas de retard, le client a droit à une indemnité de retard à hauteur de 0,5 % pour chaque semaine complète de retard, sans toutefois dépasser 5 % de la valeur de la facture des prestations concernées par le retard. En outre, les réclamations pour retard sont exclues, en particulier les demandes de dommages et intérêts de toute sorte.

6. Obligation de supporter les risques

Le client assume les risques de perte de données et de supports de données que comporte le transport. À la demande du client, une assurance transport distincte peut être contractée à ses frais.

7. Garantie

7.1 Le délai de garantie est de 24 mois pour les consommateurs et de 12 mois pour les entreprises.

7.2 Le client est tenu de signaler immédiatement par écrit les défauts apparents.

7.3 En cas de défaut constaté, le client s'engage à le signaler par écrit dans un délai de deux semaines. Dans le cadre de la réclamation écrite, le défaut et son apparence initiale doivent être décrits avec suffisamment de précision pour permettre une vérification.

7.4 Dans la mesure où cela est autorisé, le droit de garantie légal se limite à la réparation. La réduction de la rémunération et le droit de résiliation sont ainsi exclus.

8. Responsabilité

8.1 Kroll Ontrack est responsable de toute violation délibérée du contrat ainsi que des négligences graves.

8.2 La responsabilité est généralement exclue en cas de faible négligence ou de dommages indirects.

8.3 La responsabilité pour les auxiliaires est exclue selon l'art. 101, al. 2 du CO dans la mesure où il ne s'agit pas d'une faute liée à l'organisation de la part de Kroll Ontrack.

8.4 Kroll Ontrack n'est pas responsable de la perte de données et/ou de programmes dans la mesure où le dommage résulte du fait que le client a omis de sauvegarder les données, empêchant ainsi la restauration des données perdues par des efforts raisonnables.

8.5 Ces limites de responsabilité ne s'appliquent pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ainsi qu'en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits ou encore dans tous les cas où la responsabilité légale s'impose.

8.6 Dans la mesure autorisée par la loi, la responsabilité des deux parties pour des dommages causés à des tiers est totalement exclue. Les mandataires ne sont pas non plus tenus responsables des cas de force majeure tels que les incendies, les inondations, les tremblements de terre, les prises d'otages, les attentats terroristes ou les guerres.

8.7 Du reste, toute responsabilité de Kroll Ontrack pour le paiement de dommages et intérêts ou le remboursement des dépenses est exclue, quelle que soit la raison juridique.

9. Tribunal compétent/Droit applicable

Le tribunal compétent pour les commerçants, les personnes morales de droit public ou les biens propres de droit public est Wallisellen. Le droit applicable est le droit de la Confédération suisse. L'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue.

10. Restauration des données

10.1 Sauf stipulation contraire dans le contrat exécutoire, Kroll Ontrack communique d'abord au client les résultats du diagnostic. Le client décide ensuite de l'adoption du contrat sur la restauration des données.

10.2 L'établissement de diagnostics et les efforts de restauration des données risquent d'occasionner une perte des données existantes et d'endommager les supports de données et les systèmes. Le client assume ledit risque, sauf si la perte de données résulte d'un acte intentionnel ou d'une négligence de la part de Kroll Ontrack. Le processus de restauration peut modifier la structure des données.

10.3 Sauf stipulation contraire dans le contrat exécutoire, Kroll Ontrack conserve les données client gratuitement pendant 14 jours avant de les détruire irrémédiablement.

11. Suppression des données

11.1 Dans le cadre d'un contrat portant exclusivement sur la suppression des données, Kroll Ontrack ne vérifie pas le contenu du support de données.

11.2 Dans la mesure où Kroll Ontrack justifie que toutes les données ont été supprimées en vertu de la norme BS-GS ou BS-GSE (norme de l'Office fédéral allemand de la sécurité des technologies de l'information), la suppression des données est considérée comme étant conforme à l'état de la technique.

Date: le 01.04.2017