

Conditions Générales

1^{er} avril 2020

version 1.0

1. Petroff, Computer Science Engineering (dorénavant abrégée PCSE) est une entreprise active dans l'assistance informatique, la vente et la fourniture de solutions IT complètes, notamment. Elle propose aussi d'autres services dans le domaine de l'informatique et de l'internet.
2. PCSE agit uniquement pour des personnes ou des entités qui font expressément appel à ses services.
3. PCSE et ses représentants dispensent leurs services conformément aux présentes Conditions Générales qui sont portées à la connaissance du Client, notamment sur le site internet de PCSE.
4. L'ensemble des prestations fournies par PCSE (vente comprise) ainsi que tout contrat ou accord écrit ou oral sont soumis aux présentes Conditions Générales, à moins que d'autres arrangements ne soient convenus par écrit et validés par la direction de PCSE. Une demande de prestation auprès de PCSE implique donc une acceptation pleine et entière de ses Conditions Générales.
5. PCSE fournit ses services avec les moyens qu'elle estime adéquats. Ces moyens sont évalués en se fondant sur des motifs techniques, opérationnels et/ou financiers.
6. Lors d'une vente de matériel neuf, les conditions de garantie sont spécifiées en détail dans toutes les offres. Si une telle spécification n'est pas mentionnée, notamment sur les quittances de réparation expresses, les conditions de garantie prévues par la loi s'appliquent. Dans tous les autres cas, le matériel vendu n'est pas garanti par PCSE, mais par les fabricants du matériel en question. Les logiciels et leur fonctionnement ne sont couverts que par la garantie accordée par l'éditeur qui les produit et qui est explicitée dans le contrat d'utilisateur final de ce même éditeur. PCSE ne saurait être tenue pour responsable du dysfonctionnement, de quelque nature que ce soit, d'un logiciel, y compris en cas d'installation par ses soins.
7. Sauf entente préalable, le matériel et les services se règlent au comptant, à la livraison ou après l'exécution des services demandés. Sauf indication contraire, les devis et les offres sont toujours exprimés hors taxes (TVA, notamment).
8. Le matériel vendu d'occasion, y compris pour des réparations, est fonctionnel. Sur demande, il est mis en service et testé devant le Client lors de la livraison. Il ne fait cependant l'objet d'aucune autre garantie, ni matérielle, ni logicielle, sauf exception mentionnée sur la facture.
9. Le déplacement (80.00 CHF) est facturé si une absence ou un désistement n'est pas annoncé au moins deux heures avant l'heure prévue du rendez-vous. Pour les déplacements de nuit (de 18h00 à 8h00) le dimanche et les jours fériés, cette somme passe à 120.00 CHF pour une intervention annulée moins de deux heures avant.
10. PCSE ou ses employés ne sauraient, en aucun cas, être tenus pour responsables d'une éventuelle perte de données informatiques lors d'une intervention, quel qu'en soit l'endroit. Dans tous les cas, la sauvegarde préalable de l'ensemble des données au sens large, y compris les mails, les calendriers, les carnets d'adresses, etc. incombe au Client. PCSE peut se charger de la sauvegarde préalable si le Client en fait la demande expresse. Le cas échéant, ce service supplémentaire est facturé.
11. Les devis (et non les diagnostics) de PCSE sont gratuits jusqu'à concurrence d'une heure de travail. Au-delà, la gratuité n'est effective qu'en cas d'acceptation de l'offre.
12. En cas d'enlèvement gratuit de matériel informatique usagé, les modalités suivantes s'appliquent pleinement: les ordinateurs ne doivent contenir aucune donnée confidentielle et PCSE ne saurait être tenue pour responsable du contenu des supports de données. PCSE peut se charger de la suppression sécurisée des données si le Client en fait la demande expresse. Le cas échéant, ce service supplémentaire est facturé.
13. Le matériel endommagé, hors d'usage ou obsolète, enlevé gratuitement et sur demande du Client par PCSE devient, par accord tacite, propriété de PCSE. Il en va de même du matériel hors d'usage déposé pour évaluation et non réclamé ensuite dans un délai de 30 jours après la communication au Client d'un diagnostic non suivi d'une réparation. Ce matériel est réhabilité, recyclé ou détruit, selon son état, mais en aucun cas stocké indéfiniment à la disposition ultérieure du Client.
14. Dans le domaine des services, les contrats liant PCSE au Client déploient leurs effets dès signature dudit contrat par PCSE. En absence de mention contraire apposée par écrit, le ou les contrats sont conclus pour une période de douze mois. Les abonnements de maintenance de site internet comprennent toujours un nombre limité et défini d'heures; ce nombre est indiqué dans l'offre ou le contrat.

15. À la fin de cette période et sauf mention contraire, chaque contrat est renouvelé tacitement pour une année, sauf en cas de résiliation écrite accompagnée d'un préavis d'un mois avant la fin de la période stipulée dans le contrat.
16. PCSE se réserve le droit de résilier un contrat avec effet immédiat et/ou d'interrompre ses services en cas d'usage illicite, contraire à ses Conditions Générales, ou en cas de retard de paiement répété et/ou durable.
17. Cette suspension de services est précédée d'un avertissement, sauf en cas d'usage illicite avéré, ou elle est appliquée immédiatement sans préavis. Aucune réparation à la charge de PCSE n'est acceptée dans ce cas précis de rupture unilatérale de contrat.
18. Les factures d'abonnement ou de prestation sont payables sous 10 jours. À défaut, un rappel est envoyé au Client ouvrant une nouvelle période de 10 jours. À l'échéance de ce nouveau délai, un troisième et dernier rappel est envoyé, accompagné d'un avertissement et les prestations fournies par PCSE sont suspendues jusqu'au paiement. Le cas échéant, des frais sont facturés pour la remise en service des prestations.
19. Tout retard au-delà du troisième rappel entraîne le paiement d'intérêts moratoires au taux de 5% l'an.
20. Les factures impayées sont dues, le cas échéant, jusqu'au terme normal du contrat. Tous les frais résultant du recouvrement sont à la charge du Client.
21. Les éventuelles modifications de tarifs d'abonnement sont communiquées au Client dans les plus brefs délais. Toutefois, elles ne sont appliquées qu'à la période suivante de facturation. Le Client a ainsi la possibilité de dénoncer le contrat avant le renouvellement tacite.
22. PCSE est responsable des services fournis. De son côté, le Client est responsable des données qu'il stocke sur les serveurs loués par PCSE, à moins que la sauvegarde des données fasse partie intégrante des services. Dans le cas contraire, PCSE n'est pas tenue pour responsable des pertes de données ou dommages directs, ou indirects, consécutifs à l'utilisation de ses services.
23. Le Client assume seul la teneur et le contenu de ses données placées sur les serveurs de PCSE. Il s'engage à respecter les lois en vigueur sur le territoire Suisse.
24. PCSE s'exempte de toutes responsabilités en cas de faute légère provoquant un éventuel dysfonctionnement passager ou un problème bénin ne remettant pas en cause la nature du service fourni.
25. Si l'infrastructure qui héberge le service ou les services du Client est mise hors service pour des raisons indépendantes de la volonté de PCSE, PCSE œuvre pour une reprise la plus rapide possible du service, au gré des circonstances. Aucune indemnité n'est versée par PCSE à titre de compensation financière.
26. PCSE n'est pas responsable de la qualité des données déposées sur ses serveurs loués, ni des problèmes de connectivités extérieurs à son réseau.
27. PCSE s'engage à exercer avec le plus grand soin et à mettre à disposition toutes ses qualifications dans l'exercice de ses services.
28. La responsabilité de PCSE pour toute prétention en cas de pertes, dommages ou frais, quel qu'en soit la nature ou l'origine, en relation avec une violation de contrat et/ou un manquement à l'exercice de diligence et de compétence de PCSE n'excède pas un montant supérieur au reste du contrat en cours au moment du litige. Dans tous les autres cas, la responsabilité de PCSE n'excède pas deux mille francs suisses (CHF 2'000.-).
29. PCSE n'encourt aucune responsabilité pour des dommages indirects ou dérivés, y compris pertes et profits et/ou pertes d'affaires actuelles ou futures et/ou pertes de production et/ou annulation de contrats conclus par le Client.
30. En cas de procédure contre PCSE ayant pour origine les informations stockées, transférées ou diffusées par le Client sur le(s) serveur(s) de PCSE, le Client s'engage à rembourser intégralement PCSE de tous les frais engendrés par une telle procédure.
31. PCSE se dégage de toute responsabilité envers le Client pour toute prétention en cas de pertes, dommages ou frais, à moins qu'une action ne soit introduite dans les trois (3) mois dès la date de l'exécution par PCSE du service donnant lieu à la prétention, et à condition que le Client en informe PCSE au plus tard sept (7) jours ouvrables après la découverte de l'évènement.
32. PCSE n'agit ni en tant qu'assureur ni en tant que garant et se dégage de toute responsabilité sur ces sujets. Les Clients cherchant à se garantir contre des pertes ou des dommages doivent obtenir une assurance adéquate auprès d'une société tierce.
33. En cas de procédure de récupération de données sur un support et/ou un ordinateur défectueux, PCSE prend les précautions nécessaires, mais décline toute responsabilité en cas d'échec total ou

- partiel de l'opération. Il en va de même lors des procédures menées pour éradiquer un virus, un cheval de Troie, ou toutes autres intrusions dans les systèmes informatiques du Client.
34. Lors d'une intervention sur site ou à distance, PCSE ou ses chargés de mission n'assument aucune responsabilité en cas de pertes de données ou de modification du système du Client pendant ou après l'intervention du prestataire de service.
 35. En dehors de l'établissement d'un contrat de maintenance écrit spécifiant ce volet, PCSE remet au Client les éventuels identifiants (nom d'utilisateur, mot de passe, etc.) des systèmes installés et/ou reconfigurés, mais n'est pas tenue de les conserver.
 36. Vente, conditions de vente: l'offre de vente ne devient effective qu'avec la confirmation écrite de l'acheteur. Seules les positions incluses dans l'offre sont comprises. Toute autre prestation est facturée en sus. Un éventuel retard de livraison ne donne droit à aucun dédommagement.
 37. Propriété effective: le matériel comme les logiciels demeurent la propriété de PCSE tant que l'entier de la facture émise n'est pas acquitté.
 38. La garantie du matériel vendu est assurée par et aux conditions des fabricants et non par PCSE elle-même, sauf indication contraire. Tous les défauts visibles doivent être signalés avant 7 jours. Les vices cachés doivent être signalés dès leur découverte.
 39. Tout litige ou toute prétention de quelque nature que ce soit, entre le Client et PCSE, qui ne peut pas faire l'objet d'un accord à l'amiable est régi et interprété selon le droit suisse (à l'exclusion de toutes dispositions de droit international privé) et porté devant la juridiction des tribunaux de la République et Canton de Genève.