Idesoft
L'informatique à votre service !

Prestations informatiques pour particuliers et entreprises
Route de Denges 38 · 1027 Lonay VD
+41 21 636 30 09 · info@idesoft.ch
www.idesoft.ch

CONDITIONS DE RÉPARATION ET DE GARANTIE

RÉPARATIONS ET INTERVENTIONS

GARANTIE	VERSION	EN VIGUEUR DÈS LE
Pièces neuves : 24 mois	**2026.1**	**1er novembre 2026**

01 CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions (ci-après « CG ») régissent les réparations, remplacements de pièces, travaux de maintenance et interventions techniques effectués par Idesoft Sàrl, route de Denges 38, 1027 Lonay (ci-après « Idesoft »), en atelier, à distance, à domicile ou sur site (ci-après « la réparation »), ainsi que la garantie qui s'y rattache.

1.2 Elles s'appliquent aux clients particuliers (consommateurs) comme aux clients professionnels. Les dispositions impératives du droit suisse, notamment celles qui protègent les consommateurs, sont réservées.

1.3 Les CG font partie intégrante de chaque contrat de réparation. Elles sont disponibles à l'atelier et sur www.idesoft.ch. En confiant un appareil ou une commande à Idesoft, le client confirme en avoir pris connaissance et les accepter.

1.4 Les appareils vendus à l'occasion d'une réparation (p. ex. un écran externe) relèvent des conditions de garantie correspondantes (« Conditions de garantie – Appareils neufs » ou « Conditions de garantie – Appareils d'occasion »).

02 DÉPÔT, DIAGNOSTIC ET DEVIS

2.1 Le client dépose l'appareil à l'atelier pendant les heures d'ouverture ou le fait prendre en charge selon le tarif en vigueur. Il décrit le problème constaté et ne remet que les accessoires nécessaires ; Idesoft ne répond pas des accessoires et supports non signalés lors du dépôt. Le client déclare être propriétaire de l'appareil ou autorisé à en disposer.

2.2 Le diagnostic et l'établissement d'un devis sont facturés selon le tarif en vigueur. Ils ne sont pas facturés si le devis est accepté.

2.3 Sauf instruction contraire du client lors du dépôt, Idesoft exécute directement les réparations dont le montant total ne dépasse pas **CHF 250.–** (TTC particuliers, HT entreprises). Au-delà, Idesoft soumet un devis et n'entreprend les travaux qu'avec l'accord du client.

2.4 Le devis est une estimation valable 30 jours. Si le coût prévisible le dépasse de plus de 10 %, Idesoft en informe le client et ne poursuit qu'avec son accord ; à défaut, seuls les travaux effectués sont facturés.

2.5 Si le client refuse le devis, l'appareil lui est restitué dans l'état où il a été déposé et le diagnostic est facturé. Sur demande, Idesoft recycle l'appareil gratuitement.

2.6 Les délais communiqués sont indicatifs. Les travaux ne sont pas forcément effectués immédiatement. Idesoft avise le client lorsque l'appareil est prêt ; l'appareil est restitué pendant les heures d'ouverture de l'atelier.

03 PRIX ET PAIEMENT

3.1 Les prestations sont facturées selon le tarif en vigueur, disponible à l'atelier et sur www.idesoft.ch, par tranche de 15 minutes entamée. Les prix s'entendent TVA comprise pour les particuliers et hors TVA pour les entreprises.

3.2 Le paiement est dû à la restitution de l'appareil ou à la fin de l'intervention à domicile ou sur site, **en espèces, par TWINT ou par Pimpay**. Les cartes de paiement ne sont pas acceptées. Toute autre modalité requiert l'accord écrit préalable d'Idesoft.

3.3 Un acompte de 50 % est demandé pour toute commande spécifique de pièces ou de matériel. Les pièces commandées spécialement pour le client restent dues s'il renonce à la réparation, sauf si le fournisseur les reprend.

3.4 Idesoft peut retenir l'appareil jusqu'au paiement complet des montants dus (droit de rétention, art. 895 CC).

04 APPAREILS NON RETIRÉS

4.1 L'appareil doit être retiré dans les **30 jours** suivant l'avis de mise à disposition (fin des travaux ou refus du devis). Passé ce délai, des frais de garde de **CHF 2.– par jour** sont facturés.

4.2 Si l'appareil n'est pas retiré dans les **6 mois** suivant l'avis visé au ch. 4.1 et qu'un rappel par lettre recommandée, mentionnant cette conséquence, est resté sans suite pendant 30 jours, l'appareil est réputé abandonné et le client renonce à sa propriété. Idesoft peut alors en disposer : elle efface les données de manière sécurisée, puis réalise l'appareil de gré à gré ou le recycle. Le produit d'une vente est imputé sur les montants dus ; un éventuel solde reste à la disposition du client.

05 DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

5.1 Le client est seul responsable de la sauvegarde de ses données avant toute intervention. Une réparation peut entraîner leur perte (p. ex. remplacement du support de stockage ou réinstallation du système). Idesoft n'est pas tenue de les sauvegarder ni de les restaurer, sauf commande expresse.

5.2 Le client ne communique ses mots de passe que s'ils sont nécessaires à l'intervention ; il est recommandé de les modifier ensuite. Idesoft n'accède aux données que dans la mesure nécessaire et les traite de manière confidentielle, conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et à sa déclaration de confidentialité publiée sur www.idesoft.ch.

5.3 Un support de stockage remplacé est effacé de manière sécurisée ou détruit, sauf si le client en demande la restitution lors du dépôt. Une intervention à distance n'a lieu qu'avec l'accord du client, qui peut l'interrompre en tout temps.

5.4 Si Idesoft constate fortuitement des contenus manifestement illicites, elle peut en informer les autorités compétentes.

06 GARANTIE SUR LA RÉPARATION

6.1 Sauf indication contraire sur la facture (p. ex. « Garantie jusqu'au … »), les pièces fournies par Idesoft sont garanties à compter de la **date de la facture** : **24 mois** pour les pièces neuves, **12 mois** pour les pièces d'occasion ou reconditionnées installées avec l'accord du client.

6.2 **Main-d'œuvre :** les travaux (réparation, installation, réinstallation, configuration, nettoyage, etc.) ne bénéficient d'aucune garantie. Toute nouvelle intervention est facturée selon le tarif en vigueur, même si elle concerne le même appareil ou le même problème. Idesoft peut, à bien plaire et sans obligation, renoncer à facturer une reprise. Les droits légaux impératifs du client en cas d'exécution défectueuse imputable à Idesoft sont réservés.

6.3 La garantie porte exclusivement sur les pièces fournies, et non sur les autres éléments de l'appareil.

6.4 En cas de défaut couvert, Idesoft fournit gratuitement une pièce de remplacement ; la main-d'œuvre nécessaire à son remplacement est facturée selon le tarif en vigueur (ch. 6.2). Si le remplacement est impossible, ou si le même défaut persiste après deux remplacements, le client peut exiger une réduction du prix ou le remboursement de la pièce.

6.5 Le client signale le défaut dès sa découverte, au plus tard dans les 30 jours suivant celle-ci, et présente la facture de réparation. Une intervention sous garantie ne prolonge pas la garantie : la date d'échéance reste celle de la garantie initiale. Les dispositions légales impératives sont réservées.

6.6 La réinstallation du système d'exploitation, des logiciels et des données n'est pas couverte, même lorsqu'elle est rendue nécessaire par le défaut d'une pièce garantie.

6.7 **Batteries remplacées :** la batterie est une pièce d'usure. Pendant les **3 premiers mois** de la garantie, Idesoft fournit gratuitement une batterie de remplacement en cas de défaillance, sans examen de la cause (main-d'œuvre selon le ch. 6.4). Au-delà et jusqu'à l'échéance de la garantie de la pièce, elle n'est couverte qu'en cas de défaut de fabrication avéré ; une perte de capacité due à l'usage ou au vieillissement ne constitue pas un défaut. Pour les professionnels, elle est limitée à 3 mois.

6.8 **Licences logicielles :** les licences, sous forme numérique (clés de produit, abonnements, logiciels téléchargés) ou physique (boîtes, cartes de licence), même non ouvertes ou non activées, ne sont ni reprises, ni échangées, ni remboursées. Elles ne bénéficient d'aucune garantie d'Idesoft ; seule la garantie de l'éditeur s'applique. Idesoft garantit uniquement que la licence est authentique et valable au moment de sa remise.

07 RÉPARATIONS À RISQUE

7.1 Pour les appareils ayant subi un dégât liquide, une chute ou une tentative de réparation par un tiers, ainsi que pour les récupérations de données, Idesoft travaille avec soin mais ne peut garantir le résultat. D'autres défauts peuvent apparaître ultérieurement ; ils ne sont pas couverts, la garantie des pièces fournies (ch. 6.1) demeurant réservée.

7.2 Le démontage d'éléments collés ou fragilisés (p. ex. écrans, batteries, boîtiers d'appareils anciens) comporte un risque de casse. Idesoft en informe le client au préalable lorsque ce risque est identifiable et ne répond pas d'un dommage qui en résulte, sauf faute intentionnelle ou négligence grave.

08 EXCLUSIONS

Sont exclus de la garantie les défauts et dommages résultant :

- **a)** d'une utilisation non conforme, d'une manipulation inappropriée, de chutes, de chocs ou d'autres contraintes mécaniques survenus après la réparation ;
- **b)** d'influences extérieures : liquides, humidité, feu, chaleur excessive, poussière, foudre, surtension, perturbations du réseau électrique, rongeurs, événements naturels ;
- **c)** d'une intervention du client ou d'un tiers non autorisé par Idesoft après la réparation ;
- **d)** de l'usure normale, notamment la diminution normale de la capacité des batteries ;
- **e)** de composants ou de logiciels ajoutés après la réparation ou non fournis par Idesoft ;
- **f)** d'erreurs logicielles, de virus et logiciels malveillants ou de mises à jour ultérieures de logiciels (y compris Windows Update et les mises à jour de macOS).

Ne sont pas non plus couverts : la configuration de l'accès à internet (quel que soit le fournisseur) et des comptes en ligne, la perte et la récupération de données, les consommables et supports amovibles, ainsi que les défauts purement esthétiques.

Sur demande du client, Idesoft peut intervenir dans ces cas contre facturation selon le tarif en vigueur, dans la mesure où l'intervention est techniquement et économiquement raisonnable.

09 RESPONSABILITÉ

9.1 Idesoft conserve avec soin les appareils qui lui sont confiés. Elle répond des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Dans les limites permises par la loi, toute autre responsabilité est exclue, en particulier pour la négligence légère, y compris pour les dommages indirects ou consécutifs tels que la perte de données, les frais de récupération de données, le manque à gagner, la perte d'exploitation ou les prétentions de tiers.

9.2 Les dispositions légales impératives sont réservées, notamment la responsabilité pour les dommages corporels et la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits (LRFP).

9.3 Idesoft ne répond pas des retards ou de l'inexécution dus à des circonstances indépendantes de sa volonté, telles que la force majeure, une pénurie de pièces ou un retard du fabricant ou du fournisseur.

10 DROIT APPLICABLE ET FOR

10.1 Les présentes CG et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit suisse.

10.2 Le for exclusif est à Lonay (VD), siège d'Idesoft. Les fors impératifs sont réservés : le client consommateur peut agir au for de son domicile ou à celui du siège d'Idesoft, et ne peut être actionné qu'au for de son domicile (art. 32 et 35 CPC).

11 DISPOSITIONS FINALES

11.1 La version des CG applicable est celle en vigueur à la date du dépôt de l'appareil ou de la commande de l'intervention. Idesoft peut modifier les CG en tout temps ; une nouvelle version s'applique aux contrats conclus après son entrée en vigueur. Les accords écrits individuels priment sur les présentes CG.

11.2 Si une disposition des CG est nulle ou invalide, la validité des autres dispositions n'est pas affectée ; la disposition concernée est remplacée par la règle légale applicable.