

**Regulamin świadczenia usług odzyskiwania danych**

**Definicje:**

**Serwis, laboratorium** – DATA Lab, z siedzibą w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 151A.

**Autoryzowany Punkt Przyjęć (APP)**– punkt autoryzowany przez DATA Lab, przyjmujący sprzęt od klienta celem odesłania do naprawy, ekspertyzy lub innej czynności usługowej będącej przedmiotem działalności DATA Lab.

**Klient** – każda osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy;

**Diagnoza** – usługa serwisowa płatna polegająca na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu. Ekspertyza w przypadku płatnej diagnozy jest przygotowywana przez serwis DATA Lab w formie pisemnej.

1. DATA Lab świadczy usługi odzyskiwania danych, za pośrednictwem Autoryzowanych Punktów Przyjęć (dalej: „APP”), zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.
2. Przyjęcie sprzętu następuje poprzez jego dostarczenie osobiście do APP. Wykaz APP dostępne są stronie internetowej [www.komputronik.pl/kontakty](http://www.komputronik.pl/kontakty)
3. APP odbiera od Klienta pisemne zlecenie usługi, oryginał tego dokumentu otrzymuje APP i przekazuje do laboratorium, a kopię Klient. Wzór protokołu przyjęcia sprzętu (PPS) stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. APP pobiera od Klienta 30 zł brutto tytułem zapłaty za usługę transportową
5. Pracownik APP uzgadnia z Klientem orientacyjny zakres cenowy i wpisuje go do protokołu przyjęcia sprzętu.
6. W przypadku nie wpisania orientacyjnej kwoty usługi, serwis każdorazowo powiadomi Klienta oraz APP o kosztach odpłatnej usługi.
7. Po otrzymaniu sprzętu serwis dokonuje wstępnej diagnozy i określa przewidywane koszty odzyskania danych.
8. Jeśli podczas diagnozy serwis stwierdzi, że:
  - a) Danych nie można odzyskać – Klient nie opłaca diagnozy
  - b) Dane można odzyskać ale Klient rezygnuje z odzyskania danych – W trybie standardowym Klient opłaca koszty diagnozy w wysokości 200 zł brutto.
  - c) Dane można odzyskać i Klient decyduje się na skorzystanie z usługi – Klient opłaca tylko koszt odzyskania danych
9. Po otrzymaniu potwierdzenia wykonania usługi, laboratorium podejmuje się diagnozy i ewentualnego odzyskania danych.
  - a) Jeśli przewidywany koszt usługi nie przekracza orientacyjnej uzgodnionej i spisanej na protokole przyjęcia kwoty (a dotyczy to jedynie usług określonych kwotami ryczałtowymi np. uszkodzona karta pamięci, pendrive), serwis niezwłocznie przystępuje do wykonania usługi bez uprzedniego uzyskania zgody Klienta na usługę.
  - b) Jeżeli przewidywany koszt usługi jest wyższy niż uzgodniona kwota Klient zobowiązuje się do podjęcia decyzji w sprawie odzyskania danych w ciągu 7 dni roboczych od momentu przekazania informacji przez Serwis o kosztach.
10. Czas trwania usługi każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania usługi, o czym informowano klienta.

11. Po zakończeniu usługi APP/Serwis za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie poinformuje Klienta o jej zakończeniu oraz o wysokości opłaty za usługę.
12. Wydanie sprzętu nastąpi wyłącznie po uiszczeniu przez Klienta całości opłat za wykonanie naprawy oraz ewentualnie opłat za magazynowanie sprzętu, o których mowa w pkt. 20 poniżej.
13. Opłaty, o których mowa w pkt. 12 powyżej, mogą być uiszczone:
  - a) gotówką w kasie APP lub kartą płatniczą,
  - b) przelewem na rachunek bankowy umieszczony na dokumencie sprzedaży z zaznaczeniem numeru zlecenia naprawy,
  - c) za pobraniem, przy odbiorze sprzętu od firmy kurierskiej.
14. W przypadku nieuiszczenia opłat, o których mowa w pkt. 12 powyżej, APP oraz serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wydania sprzętu do czasu zapłaty tych należności. Po 2 tygodniach od skutecznego doręczenia informacji o możliwości odzyskania danych, zlecenie przechodzi w tryb rezygnacji, wraz ze wszystkimi tego konsekwencjami tj. np. niemożliwością ponownego odtworzenia danych przy powtórnej próbie.
15. Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez APP/Serwis do recyklingu lub utylizacji.
16. APP oraz serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych sprzętu i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do odzyskania danych.
17. APP oraz Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu Klientowi sprzętu o odmiennych objawach aniżeli w chwili jego przyjęcia. Zwrot sprzętu w stanie wskazanym w zdaniu poprzedzającym może być wynikiem m.in.:
  - a) przeprowadzonych procedur analitycznych, które ingerują w stan urządzenia
18. Klient, niezależnie od opłat za wykonaną usługę, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz APP/Serwis ryczałtowych kosztów logistycznych związanych z usługą w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
19. W przypadku nie odebrania przez Klienta sprzętu z APP/serwisu w terminie do 14 (czternastu) dni od skutecznego powiadomienia go o wynikach analizy, zostaną naliczone dodatkowe koszty magazynowania sprzętu. Kwota ta będzie pobierana za każdy kolejny dzień zwłoki (od tego momentu), zgodnie z cennikiem usług serwisowych. Opłata za magazynowanie sprzętu będzie naliczana przez kolejne 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania opłaty za jego magazynowanie jest jej uregulowanie na rzecz APP/Serwisu w wysokości naliczonej na dzień odbioru sprzętu. Nie odebranie sprzętu przez okres 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu 14-dniowego terminu wskazanego powyżej, jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia woli o wyzbyciu się własności sprzętu oraz uznaniem sprzętu za porzucony. W takim wypadku Klient zostanie poproszony o złożenie oświadczenia woli na piśmie.
20. Wszelkie reklamacje niezgodności otrzymanego wyniku odzyskiwania danych z wynikiem który był podany po diagnozie wykonanych przez APP/Serwis będą rozpatrywane indywidualnie. Reklamacje winny być zgłoszone do APP/Serwisu w terminie równym czasowi archiwizacji odtworzonych danych (z reguły 30 dni od momentu odebrania wyników zlecenia) stanowiącego podstawę reklamacji. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnej usługi, a w sytuacji, gdy jest ona niemożliwa - przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy za wykonaną usługę. Koszt transportu do serwisu pokrywa w tym wypadku Klient.

Koszt transportu z serwisu pokrywa DATA Lab. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji koszt transportu w obie strony pokrywa Klient.

- 21.** Wszelka korespondencja związana z wykonywaniem usługi winna być wysyłana:
  - a) do Klienta – na adres wskazany w Zleceniu,
  - b) do APP – na adres APP, do którego został przekazany sprzęt do DATA Lab, wskazany na stronie w zleceniu.
- 22.** W przypadku niepodjęcia przez Klienta korespondencji wysłanej na adres wskazany w zleceniu naprawy, korespondencję tę uważa się za skutecznie doręczoną z upływem okresu jej awizowania.

Załącznik nr 1

Adres:  
Nr SAP:  
tel.  
e-mail:

ZLECENIE DIAGNOZY ( strona 1/2 )

– FORMULARZ DANYCH TECHNICZNYCH

Prosimy o wydrukowanie i jak najdokładniejsze wypełnienie niniejszego formularza oraz o wystanie go wraz z uszkodzonym nośnikiem. Im więcej szczegółowych informacji uzyskamy, tym szybciej wykonamy diagnozę i proces odzyskiwania danych. Jeżeli nie są znane odpowiedzi w poszczególnych polach, prosimy ich nie wypełniać.

**Wszystkie wytłuszczone pola dokumentu prosimy starać się wypełnić.**

1. Dane nośnika

<b>Producent nośnika:</b>		<b>Model:</b>		<b>Na gwarancji?</b> *	wybierz z listy
Numer seryjny:		Pojemność:		wybierz z listy	
Nośnik: dysk /karta pamięci/ pendrive/inny**	Typ: ATA /SATA /USB /SCSI /SAS /FO /nie wiem**				

2. System operacyjny (jeżeli dotyczy)

Wybierz system operacyjny	wersja:	system plików: Wybierz system plików
---------------------------	---------	--------------------------------------

Szyfrowanie danych: wybierz z listy

Skompresowany: wybierz z listy

3. Tryb analizy

1. – logiczny (urządzenie sprawne technicznie, brak dostępu do danych) **wybierz z listy**
  2. – techniczny (urządzenie nie jest sprawne technicznie, brak dostępu do danych) **wybierz z listy**
- uszkodzony nośnik **może być otwarty w sterylnych warunkach wybierz z listy**

4. Organizacja danych – ilość partycji (wolumenów):

5. Katalogi, podkatalogi, oraz pliki do odzyskania (wg priorytetów), lub typy najważniejszych

plików do odtworzenia \*:

**6. Okoliczności wystąpienia błędu, wykonywane operacje po stwierdzeniu usterki, używane programy itp. (prosimy o rzetelny opis) :**

**7. Nośnik po analizie ma być odesłany z powrotem wybierz z listy**

(w niektórych przypadkach firma nasza może odkupić zużyty po diagnostyce nośnik)

**– WARUNKI CENOWE ANALIZY**

**W trybach Partnerskich analiza wykonywana jest w trybie PRZYSPIESZONYM (średnio do 5-ciu dni roboczych od dostarczenia nośnika do laboratorium w Poznaniu – nośnik przychodzący jest niezwłocznie analizowany w trakcie godzin pracy laboratorium, od poniedziałku do piątku)**

**Zmiana trybu PRZYSPIESZONEGO na EKSPRESOWY (czas wykonania analizy biegnie od momentu dostarczenia urządzenia do laboratorium w Poznaniu – nośnik przychodzący jest niezwłocznie analizowany , pracujemy nad nim w trybie 7 dni / 24godziny) – koszt – dyski 1200 zł /pozostałe nośniki typu karta pamięci/pendrive/USB - 600 zł płatne z góry u PARTNERA**

wybier  
z z listy

\* proszę o użycie odwrotu lub kolejnych stron na dodatkowe adnotacje, jeżeli wystąpi taka potrzeba

\*\* odpowiednie zakreślić

**ZLECENIE DIAGNOZY ( strona 2/2 )**

**– WAŻNE INFORMACJE REGULAMINOWE**

1. Niniejsze zamówienie jest traktowane jako formalne zlecenie wykonania analizy możliwości odzyskania danych. Zobowiązanie wynikające z niniejszego zlecenia jest dla Zleceniobiorcy, zobowiązaniem starannego działania, a nie zobowiązaniem skutku.
2. O podjęciu lub nie, procedur odtworzenia danych Zlecający decyduje po otrzymaniu wyników diagnozy.
3. Diagnoza w trybie PARTNERSKIM jest bezpłatna tylko wtedy, gdy:
  1. dotyczy nośników typu karta pamięci lub pendrive,
  2. Zlecający nie zrezygnuje z usługi w trakcie trwania analiz,
  3. nie ma możliwości odtworzenia jakichkolwiek danych,

W przeciwnym wypadku, Zleceniodawca zobowiązany jest ponieść koszty wykonanej analizy w wysokości **200 zł** , lub wynikające ze zmiany trybu, bądź rodzaju analizy (np. analiza wszystkich macierzy RAID).

4. Dla dysków twardych, które były samodzielnie rozbierane lub po inspekcji w innych firmach „data – recovery”, analiza podstawowa jest zawsze odpłatna, płatność musi być wykonana z góry, koszt diagnozy to **699 zł** .
5. Cena wykonania usługi odzyskania danych podawana jest w kalkulacji cenowej po wykonaniu analizy. Zakresy cenowe, których dotyczą określone typy przypadków podane są w cenniku usług na stronie internetowej Zleceniobiorcy –<http://www.datalab.pl> w dziale cennik.
6. Pisemną analizę z wykonanej diagnozy Zlecający otrzymuje na własne żądanie i jedynie w trybach diagnozowania wyższych niż partnerski. W pozostałych przypadkach wysyłana jest krótka informacja pocztą elektroniczną. Istnieje możliwość odpłatnego wystawienia ekspertyzy.

### 7. Zleceniobiorca:

- nie odpowiada za wady ukryte lub fizyczne dostarczonego nośnika, które mogą się ujawnić w czasie przeprowadzania ekspertyzy (w wypadku zaistnienia takiego przypadku, dalsze procedury zostaną przeprowadzone po konsultacji ze Zlecającym)
- nie ponosi odpowiedzialności za utracone dane i związane z tym następstwa, oraz utratę korzyści
- informuje, że w przypadku uszkodzeń technicznych, procedury diagnostyczne i odtwarzania danych zakładają ingerencję w elementy wewnętrzne dysku twardego. Jest to jednoznaczne ze zmianą stanu urządzenia w stosunku do jego stanu w momencie dostarczenia, mogą być przyczyną trwałego uszkodzenia urządzenia, mogą stanowić utratę podstaw do ewentualnych świadczeń gwarancyjnych, jak również do braku możliwości odtworzenia danych za kolejnym razem, po rezygnacji z usługi po pozytywnej diagnozie
- w skomplikowanych przypadkach analizy, lub w razie niemożliwości nabycia niezbędnych do jej wykonania części, podzespołów, lub technologii, może wydłużyć czas wykonania analizy ponad określony w zleceniu

Powyższe nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń Zlecającego w stosunku do Zleceniobiorcy.

- Zleceniobiorca oświadcza, że dołoży wszelkich starań aby odzyskiwane dane były kompletne, jednakże nie ponosi żadnej odpowiedzialności za uszkodzenia danych wynikłe jeszcze przed podjęciem procedur odtworzeniowych w laboratorium.
- Dane zawarte na dyskach dostarczonych przez klienta są jego własnością. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania ich tajności, oraz do usunięcia wszelkich kopii roboczych powstałych w czasie procesu analitycznego i odzyskiwania w ciągu 14 dni od momentu dostarczenia tych danych Zlecającemu. Jednocześnie wyłącza się odpowiedzialność prawną Zleceniobiorcy z tytułu praw własności do jakichkolwiek aplikacji i danych zawartych na nośniku Zlecającego.
- Wszelkie działania Zleceniobiorcy dotyczące zarówno procesu diagnozowania, odtwarzania danych, jak i użytych narzędzi stanowią tajemnice przedsiębiorstwa i nie podlegają ujawnieniu.
- Zleceniobiorca wyłącza udział w jakichkolwiek roszczeniach Zleceniodawcy (wynikających pośrednio lub bezpośrednio z otrzymanych wyników diagnozowania lub odtwarzania danych), wobec osób lub firm trzecich.
- Formularz ten stanowi zgodę Zlecającego na poniesienie kosztów analizy zgodnie z jego warunkami. Opłata obowiązkowo przypada Zlecającemu, na podstawie danych podanych poniżej. O ile inaczej nie zaznaczono, Zlecający winien ją uregulować gotówką, kartą płatniczą, lub przelewem na konto (wymagamy dokumentu potwierdzającego dokonanie przelewu) najpóźniej w dniu odbioru lub przed zwrotem nośników. Istnieje możliwość uruchomienia płatności „za pobraniem” o ile wystąpi takie życzenie.
- Koszty dostarczenia i odbioru nośnika ponosi Zlecający.
- Zleceniobiorca informuje, że nieodebranie nośnika w terminie 14 dni od daty powiadomienia o zakończonej diagnozie, powoduje naliczanie kosztów magazynowania w kwocie **6 zł** za każdy dzień zwłoki. Po kolejnych 2 miesiącach nieodebrania, urządzenie zostanie zutylizowane lub wpisane na stan magazynu części.

Dane Zlecającego diagnozę - **kolor zielony wspólny, kolor czarny – dla firm, dane do faktury:**

Pełna nazwa firmy:			Numer partnerski:	
NIP:	Kod:	Miasto:	ul.	
Imię i nazwisko zamawiającego:			Stanowisko:	
tel. :	GSM:	e-mail kontaktowy :		

- Oświadczam, że jestem prawomocnym właścicielem danych, które są przedmiotem opisanej zleceniem usługi/ prawomocny właściciel udzielił mi pełnomocnictwa do ich odzyskania.\*
- Oświadczam, że zapoznałem się ze wszystkimi informacjami tego dokumentu, akceptuję je i zlecam wykonanie analizy możliwości odzyskania danych. \* Niepotrzebne skreślić

**data:** .....

czytelny podpis osoby upoważnionej do reprezentacji, oraz pieczęć zamawiającego