

Termes et Conditions de Vente au 1^{er} janvier 2010

Ces termes et conditions de ventes s'appliquent aux services de récupération de données concernant le diagnostic technique et la récupération proprement dite réalisées par la société Sauvegarde 39 rue de Montlhéry Zone Silic 94150 RUNGIS – France.

RCS Créteil B432 865 129 NAF 518H SIRET 43286512900048 TVA FR42432865129

Banque CIC EVRY ENTREPRISES Banque 30066 Guichet 10937 Compte 00010115402 Clé 87

SWIFT CMCIFRPP IBAN FR76 3006 6109 3700 0101 1540 287

1. Confidentialité des Données

Sauvegarde est habilitée pour le traitement des données sensibles. Notre service est contrôlé par des procédures de sécurité strictes et nos employés sont soumis au secret professionnel par convention écrite. Sauvegarde est dans l'obligation de garder les données de ses clients confidentielles. Sauvegarde signera toutes demandes supplémentaires de confidentialité à la demande de ses clients.

De plus notre laboratoire possède 5 niveaux d'accès de sécurité et travaille régulièrement pour les Grands Groupes et les services de l'Etat français.

2. Le service de récupération de données de Sauvegarde

Le Diagnostic Technique (Phase 1) est réalisé afin d'identifier les problèmes et leurs conséquences sur les données lisibles sur le média à récupérer. Ceci permet de proposer une solution de récupération de données en confirmant un coût et un délai moyen de réalisation. Le résultat de ce diagnostic technique est confirmé par écrit. Aucuns travaux de récupération de données ne sont effectués lors du diagnostic technique, de ce fait, le résultat de la récupération de données sur certains médias endommagés ne sera connu qu'à la fin des travaux confirmés par le client en acceptant le devis. En contrepartie d'un échec de la récupération de données à la fin des travaux, l'engagement du client ne va pas au-delà d'une participation aux frais de pièces détachées stipulée dans son devis ou à défaut d'un montant forfaitaire de 150 euros HT (179,40 euros TTC). Est considéré comme échec le fait que le nombre total de fichiers récupérés et exploitables soit inférieur ou égal à 80% de l'ensemble des fichiers récupérables sur son média.

Parfois il est nécessaire de réaliser un diagnostic technique étendu afin de mieux identifier les problèmes rencontrés. Le client en est toujours informé par écrit. Le diagnostic technique est proposé avec un coût forfaitaire fixe dans un délai défini par le niveau de service choisi. La Récupération de données (Phase 2) est réalisée en accord avec le client et définie dans une proposition à la suite du diagnostic technique.

3. Niveaux de Service

STANDARD :

Ce service est réalisé pendant les heures de travail ouvrées. Le diagnostic technique est confirmé dans les 5 jours ouvrés suivant la réception du media à traiter pour la formule du diagnostic technique gratuit. Nous nous réservons la possibilité d'étendre cette période dans le cas d'un volume de données important à traiter ou d'une complexité particulière de travail à effectuer.

EXPRESS :

Nous traitons le media dès sa réception. Le diagnostic technique est confirmé dans les 2 jours ouvrés suivants. Le diagnostic technique est payant. Nous nous réservons la possibilité d'étendre cette période dans le cas d'un volume de données important à traiter ou d'une complexité particulière de travail à effectuer. Pour ce service, un coût supplémentaire est à ajouter aux

conditions du service standard. Pour la récupération de données, le coût horaire est augmenté de 50% pendant les heures de travail ouvrées et de 100% en dehors de ces heures. En cas de commande de service express, merci de nous prévenir afin de faire les préparations techniques nécessaires et accélérer ainsi la procédure.

L'éthique de notre société est de privilégier une charte de qualité qui peut nous amener dans un certain nombre de cas à intervenir au-delà du délai initialement proposé. En pareil hypothèse, Sauvegarde confirmera l'information par écrit au client dans les meilleurs délais en fonction de l'avancement du processus de récupération de données en cours. La tâche de récupération de données se déroule toujours en 2 phases, l'extraction des données du média analysé et ensuite le traitement sur le plan logique de ces dernières. La finalité de ces opérations est de restituer aux clients des fichiers dans un état le plus proche possible et si possible identique à l'état dans lequel ils se trouvaient avant l'incident. Cela signifie que si certains fichiers étaient endommagés ou inexploitablement antérieurement à cet incident, l'opération de récupération de données n'aurait pas pour effet de les réparer : de ce fait la responsabilité de Sauvegarde ne pourrait donc être recherchée à ce titre.

IMMEDIAT :

Nous prenons en charge immédiatement le media à traiter dès sa réception afin de confirmer les résultats du diagnostic technique dans les meilleurs délais. Le diagnostic technique est payant. Nous nous réservons la possibilité d'étendre cette période dans le cas d'un volume de données important à traiter ou d'une complexité particulière de la tâche à effectuer (disques durs, systèmes RAID, cartouches magnétiques...etc).

4. Conditions de paiement

Le coût du diagnostic technique standard ou étendu, la récupération de données et les coûts supplémentaires éventuels sont payables d'avance. Tous nos prix s'entendent EUROS HT départ nos locaux de Rungis (94) sauf stipulation particulière. Si la récupération ne semble pas être possible, le coût du diagnostic technique reste dû et non remboursable (hors formule gratuite). Si le client décide d'arrêter la procédure de récupération de données en cours, les coûts accumulés sont toujours exigibles.

5. Conditions de Livraison

Les conditions de livraison sont toujours départ nos locaux de Rungis (94). Le client est responsable du coût et des risques relatifs au transport (assurance comprise) du media à traiter pour l'aller et le retour. Sauvegarde n'est pas responsable, sous quelque circonstance que ce soit, du transport de media de son client, mais assistera ce dernier dans la mesure de ses moyens en cas de problèmes. Une copie de sécurité des données récupérées est conservée pendant 30 jours avant d'être ensuite définitivement détruite. En cas de refus du devis proposé, ce service n'est pas assuré et le média sera retourné au client à sa demande expresse par écrit avec un coût forfaitaire de 35 euros TTC pour les disques durs, disquettes et petits médias et 70 euros TTC pour les autres systèmes (machines, systèmes RAID) et après règlement de toutes les sommes dues concernant les travaux engagés. Sans notification du client dans un délai de 30 jours, le média soumis par ce dernier deviendra la propriété de Sauvegarde et sera détruit. Un délai incompressible de sortie de 3 à 5 jours ouvrés de notre laboratoire est nécessaire pour le reconditionnement du média avant son expédition chez le client.

6. Heures de travail ouvrées

Les heures de travail ouvrées sont de 9H30 à 18H00 du lundi au vendredi. Pour les jours fériés tels que le 1er janvier, les 1er et 8 Mai, le 14 juillet, le 1er et 11 Novembre, le 25 et 31 Décembre doivent être traités à part et font l'objet d'un accord préalable avec le client.

7. Propriété des données à récupérer

Le client possède entièrement le droit de propriété et d'utilisation des données à récupérer, si le client n'est pas le propriétaire de ces données, leur propriétaire délègue ce droit au client qui soumet la récupération de données à effectuer par Sauvegarde.

8. Limitation des garanties et de responsabilités

Le fait que Sauvegarde accepte le travail de diagnostic technique standard ou étendu implique l'acceptation pleine et entière de nos conditions de vente mais n'implique pas une garantie de récupération de données totale ou partielle. La seule obligation pour Sauvegarde est de mettre tous ses moyens à disposition dans la limite de ses possibilités pour identifier les problèmes rencontrés, faire une estimation de coûts, de délais pour effectuer la récupération de données. La récupération de données est basée sur les données physiquement lisibles sur le media soumis à Sauvegarde, ce qui signifie que ce n'est pas nécessairement le volume de données originellement stocké sur le media. Sauvegarde ne garantit pas l'utilisation des données récupérées, mêmes si les fichiers en question semblent être 100% logiquement corrects. Le client est averti que toute tentative de récupération réalisée par lui même avant l'envoi de son media à Sauvegarde peut endommager à jamais la possibilité de récupérer les données suite à leurs altérations. Le client est responsable pour donner toutes les informations techniques correctes à Sauvegarde. Le travail à réaliser est basé sur les informations données par le client avec le formulaire technique proposé.

Lors des travaux de récupération de données, Sauvegarde ne pourra être, en aucun cas, tenue responsable pour une perte de données, ou une perte d'exploitation et pour les coûts liés à ces conséquences. Le client est seul responsable des conséquences économiques concernant l'altération de la valeur de ses données causée par son équipement informatique ou d'une tierce partie. Le client et Sauvegarde sont dégagés de leurs obligations si les conditions pour réaliser ces dernières ne sont plus réunies quelqu'en soient les causes techniques ou commerciales. Toutes les pièces détachées ou autres équipements dont Sauvegarde fait l'acquisition pour effectuer les travaux commandés par le client restent la propriété de la société Sauvegarde.

9. Juridiction

Les relations commerciales entre le client et Sauvegarde sont régies par la loi française. Les litiges potentiels entre les parties seront réglés à l'amiable ou à défaut au Tribunal de Commerce du siège social de Sauvegarde.

Sauvegarde - 39 rue de Montlhéry - Zone Silic 94150 RUNGIS - FRANCE

Laboratoire de Récupération de Données

Tél. 01 75 43 20 20 Fax 01 75 43 20 21

info@sauvegarde.fr

www.recuperation-de-donnees.fr

ww.recuperation.com

www.sauvegarde.fr