Clinique De Donnees - Modalités et conditions de service à l'intention des clients.

1. Informations générales

1.1. Dans ces modalités et conditions, toute référence à « Clinique De Donnees » désigne Clinique De Donnees, une filiale de Fields Associates Ltd, Fields House, 12/13 Old Fields Road, Bocam Park, Pencoed, CF35 5LJ. Le terme « Client » désigne toute personne, société, entreprise ou toute autre partie qui soumet des supports à Clinique De Donnees à des fins de diagnostic ou de restauration des données. La *clinique de Données* se réserve le droit d'envoyer votre support à ses frais dans ses laboratoires britanniques afin d'en réaliser diagnostique et traitement.

1.2. Dans le cadre de sa procédure de diagnostic, Clinique De Donnees s'engage à exploiter toutes ses connaissances et toute son expérience pour déterminer la probabilité et, si possible, le volume des données pouvant être restaurées à partir du support du client.

1.3. Dans le cadre de sa procédure de restauration, Clinique De Donnees s'efforcera d'extraire ou de répliquer autant de données que possible à partir du support du client.

1.4. Les jours ouvrables de Clinique De Donnees vont du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Les heures ouvrables vont de 9h00 à 16h30. Des services de données peuvent être fournis en dehors de ces heures. Tout diagnostic et/ou service de restauration fourni en dehors de ces heures se feront sur la base de frais mutuellement consentis et au cas par cas.

1.5. Clinique De Donnees s'efforcera de répondre aussi rapidement que possible. Cependant, sauf accord contraire, le temps de réponse ne fait l'objet d'aucune obligation contractuelle.

2. Estimations, devis et paiements

2.1. Tous les devis fixes offerts par Clinique De Donnees sont valides pendant une période de sept jours, sauf mention du contraire. A l'issue de cette période, le devis peut changer sans préavis.

2.2. Tous les prix donnés par des représentants de Clinique De Donnees excluent la TVA (actuellement 15 % du montant total facturable).

2.3. L'acceptation d'un devis peut se faire par écrit, de façon orale en personne ou par téléphone, télécopie ou courriel. Clinique De Donnees se réserve le droit de ne pas procéder à la restauration en l'absence d'approbation.

2.4. Si le client décide de ne pas procéder à la restauration des données, après avoir donné son approbation, Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer au client tous les travaux ou tout le matériel engagé. Ces frais, s'appliquent à la discrétion de Clinique De Donnees et peuvent être égaux, mais pas supérieurs, au montant total approuvé pour la procédure de restauration.

2.5. Le client comprend que le paiement est dû en entier à la fin de la procédure de restauration des données et avant la fourniture des données et/ou du support d'origine (par le biais d'une expédition, d'un prélèvement ou d'un téléchargement), sauf accord contraire. Le paiement peut se faire par carte de crédit/débit (VISA, MasterCard, American Express, Switch, Maestro, Electron, etc), chèque personnel ou d'entreprise, ou par transfert bancaire. Selon les circonstances, Clinique De Donnees se réserve le droit de demander le règlement intégral avant de fournir les données restaurées au client.

2.6. Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer les intérêts et/ou les frais d'administration pour tout paiement en souffrance après la date d'échéance. Le taux d'intérêt facturé par Clinique De Donnees est de 1,5 % pour chaque mois de paiement en retard. Les frais d'administration figurent ci-dessous : paiement en retard, 75 £ par mois calendaire de retard ; 10 £ pour toute communication téléphonique concernant un paiement en retard ; 30 £ pour toute lettre envoyée concernant un compte non soldé et 10 £ pour toute copie de la facture d'origine. Ces montants excluent la TVA.

3. Confidentialité

3.1. Dans le cadre de sa stratégie de protection de la confidentialité, Clinique De Donnees consent à ne pas révéler les fichiers de données, en tout ou partie, qui sont fournis ou stockés sur l'équipement du client, ou restaurés à partir de ce dernier, à l'exception des employés ou des agents de Clinique De Donnees qui sont

eux mêmes liés par les contrats de confidentialité et la loi en vigueur, sans le consentement du client.
3.2. Clinique De Donnees consent à utiliser exclusivement des spécialistes de la restauration de données. Tous les supports fournis à Clinique De Donnees seront stockés de façon sécurisées dans l'un de ses établissements. Le client accepte que l'emplacement de stockage puisse être différent de l'emplacement d'expédition initiale du support.

3.3. Toutes les données restaurées à partir du support d'un client sont stockées sur des serveurs sécurisés conformément aux lois Informatique et libertés, 1978.

4. Procédures de diagnostic et de restauration

4.1. Tous les rapports de diagnostic sont fournis au client par téléphone ou courriel, sauf accord spécifique d'un représentant de Clinique De Donnees.

4.2. Selon la nature de la tâche de restauration des données, nos techniciens pourront avoir à intervenir de façon physique sur le support, les données ou l'équipement mis à la disposition de Clinique De Donnees. Par conséquent, le client comprend que (a) le support, les données ou l'équipement sont déjà endommagés, (b) que la tâche de restauration risque d'entraîner des dommages supplémentaires pour le support, les données ou l'équipement, (c) les garanties du support, des données ou de l'équipement pourront devenir nulles et que (d) Clinique De Donnees n'est en aucun cas responsable de ce type de dommage ou de toute autre forme de dommages.

4.3. Le client est informé que Clinique De Donnees devra parfois avoir recours à des supports supplémentaires pour poursuivre la phase de diagnostic et/ou procéder à la restauration. Ceci inclut par exemple, mais sans limitations, les pièces de remplacement pour les lecteurs de disques et des adaptateurs ou des connecteurs spécifiques. Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer le client pour ces supports supplémentaires après consultation.

4.4. Dans de rares cas, Clinique De Donnees peut demander au client de couvrir une partie des frais de restauration. Ceci s'applique uniquement aux restaurations complexes ou lorsque des dommages graves se sont produits. Ces frais feront l'objet d'un devis fixe préalable et sans obligation et n'entrent pas dans le cadre du service « pas de restauration, pas de frais » de Clinique De Donnees.

4.5. Clinique De Donnees ne traitera les paiements liés à la restauration que si les données ont été récupérées avec succès à partir du support du client. Le client est informé qu'en raison de la nature complexe des opérations de restauration des données, il n'est pas toujours possible de restaurer toutes les informations provenant de son support. Clinique De Donnees n'applique aucun barème d'intégrité, de pertinence ou d'importance aux données restaurées pour le client, sauf accord écrit préalable entre Clinique De Donnees et le client.

4.6. Clinique De Donnees se réserve le droit d'envoyer ou de transférer tout équipement ou support reçu dans l'un de nos établissements vers un autre établissement mieux équipé pour la restauration des données. Ceci inclut les établissements affiliés ou les laboratoires parent de la société. Dans ce cas, Clinique De Donnees aura recours à un coursier pour le transport du support ou de l'équipement. Le client accepte que a) Clinique De Donnees prend en charge ce type de frais de transport et que b) Clinique De Donnees n'est pas responsable en cas de dommages ou de perte des éléments transportés dans le but de restaurer les données perdues du client.

5. Performances, livraison et transport

5.1. Clinique De Donnees s'engage à renvoyer toutes les données restaurées sur des supports adaptés. Ceci inclut par exemple et sans limitations, les CD-ROM, les DVD-R ou les disques durs de remplacement. Dans le cadre de son service standard de restauration de données, Clinique De Donnees renvoie un maximum de 3 Go de données sur un CD-ROM et 30 Go de données sur un DVD. Clinique De Donnees se réserve le droit de refuser de renvoyer les données ou de facturer, après consultation du client, les frais de renvoi des données sur ces supports lorsque la quantité de données restaurées dépasse ces limites. Le client doit alors régler le montant du support de remplacement et ce montant

vient s'ajouter aux frais consentis pour le service de restauration des données, sauf accord écrit contraire par un représentant de Clinique De Donnees.

5.2. Tous les supports de remplacement font l'objet d'une période de garantie de sept jours calendaires à partir de la date d'expédition des bureaux de Clinique De Donnees. Pendant cette période, Clinique De Donnees remplacera ou réparera tous les articles considérés comme défectueux. A l'issue de cette période, la garantie devient la responsabilité du fabricant des articles et non plus de Clinique De Donnees. Si, après une période de trois jours ouvrables, d'autres services de restauration sont requis à partir d'un support renvoyé, ces derniers seront facturés en fonction du taux standard de Clinique De Donnees.

5.3. Toutes les données restaurées par Clinique De Donnees sont renvoyées au client par l'intermédiaire d'un service de livraison en 24 heures avec suivi. Ceci inclut par exemple, et sans limitation, AUPS, TNT ou Fedex. Cependant, il est possible de renvoyer les données d'autres façons. Sous certaines conditions, Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer au client tout service postal fourni et les frais d'administration correspondants. Ces frais viennent s'ajouter aux frais encourus pour la procédure de restauration des données.

5.4. Clinique De Donnees n'est en aucun cas responsable de tout retard lié au réseau postal. Dans ce cas, aucune compensation ne sera accordée en cas de manque à gagner, de gêne, etc., sauf accord préalable de Clinique De Donnees.

5.5. Le client s'engage à inspecter ou faire inspecter les articles livrés aussi rapidement que possible après leur livraison ou tentative de livraison, sous un délai maximal de cinq jours calendaires à compter de la date de livraison ou tentative de livraison. Toute réclamation relative à la non livraison des articles ou à la non conformité avec la commande passée à Clinique De Donnees, doit être notifiée par écrit sous sept jours calendaires à compter de la date de livraison. Toute réclamation effectuée en dehors de cette période sera examinée et résolue à la discrétion de Clinique De Donnees.

5.6. Clinique De Donnees conservera une copie de vos données restaurées pendant une période de sept jours à compter de la date d'expédition. Pendant cette période, Clinique De Donnees répondra à toutes les requêtes concernant les données restaurées et, si nécessaire, fournira d'autres copies. Parfois, après autorisation du client, Clinique De Donnees peut conserver une copie des données restaurées et/ou de vos images numériques de façon plus prolongée. Dans ces circonstances, Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer des frais pour la duplication des données, leur stockage, leur gestion et leur sécurité.

5.7. Le client et Clinique De Donnees acceptent que toute procédure de résolution en cas de travaux non satisfaisants restera à la discrétion de Clinique De Donnees. Clinique De Donnees se réserve le droit de (a) soumettre ces données à une analyse supplémentaire par un spécialiste de Clinique De Donnees pour tenter de remédier au problème ou de (b) rembourser en tout ou partie le montant payé par le client.

5.8. Tous les supports envoyés à Clinique De Donnees pour la restauration de données peuvent être conservés dans l'un de ses bureaux internationaux pendant une période maximale de quatorze jours après la réalisation du service de restauration des données. Pendant cette période, le client peut demander le renvoi de ses supports. Clinique De Donnees se réserve le droit de facturer les frais d'expédition et/ou d'emballage dans ce cas. Tout support restant chez Clinique De Donnees à l'issue de cette période sera détruit de façon sécurisée et écologique. Clinique De Donnees ne pourra alors en aucun cas être tenu pour responsable par le client ou un tiers.

5.9. Le client accepte que tous les supports renvoyés dans le cadre du service de renvoi gratuit de Clinique De Donnees seront renvoyés au moyen du service postal standard, sauf accord préalable d'un représentant de Clinique De Donnees. Dans la mesure où ce service ne fait l'objet d'aucun suivi, Clinique De Donnees n'est en aucun cas responsable en cas de perte ou de dommages du produit au sein du réseau postal.

5.10. Le client comprend que Clinique De Donnees n'offre aucune garantie de quelque sorte que ce soit et que la responsabilité de Clinique De Donnees est limitée de façon stricte aux honoraires versés à Clinique De Donnees pour son service de restauration des données.

6. Intégrité des données

6.1. Le client comprend que Clinique De Donnees n'examine pas le contenu des fichiers sur le support qui lui est livré. Clinique De Donnees n'accepte aucune responsabilité d'aucune sorte concernant le contenu, l'intégrité, la fonctionnalité, la corruption ou l'utilité des données restaurées.

7. Légalité

7.1. Le client s'engage à ce que tout support et son contenu soumis à Clinique De Donnees soit légal et lui appartienne bien, et qu'il est autorisé à recourir à des services de restauration, conformément à la loi du pays où le support a été soulis à un diagnostic.

Ces modalités et conditions ont été modifiées le 20 janvier 2008.