

Regulamin świadczenia usług przez Kroll Ontrack Sp. z o. o.

dla Przedsiębiorcy („Regulamin”)

obowiązuje od 15.06.2015

I. Przedmiot Umowy. Obowiązanie Regulaminu

1. Zakres świadczonych przez Kroll Ontrack względem Klienta usług określony jest w niniejszym Regulaminie, Zamówieniu Ekspertyzy, Warunkach Ekspertyzy, Warunkach Odzyskiwania Danych, jak również w Umowie zawieranej z Klientem – w przypadku zlecenia usługi próby odzyskania danych.
2. W przypadku zawarcia umowy ramowej o współpracy Strony wiąże ta umowa oraz składane w jej ramach zamówienia.
3. Relacje Stron w sposób uzupełniający reguluje również niniejszy Regulamin.

II. Zasady Realizacji Usług

1. Kroll Ontrack w sposób samodzielny lub przy pomocy swoich wykwalifikowanych poddostawców świadczy na rzecz Klientów usługi prób odzyskiwania danych zgodnie z parametrami określonymi w Umowie lub Zamówieniu.
2. Usługa podjęcia próby odzyskania danych jest każdorazowo wyprzedzona wcześniej przeprowadzoną ekspertyzą.
3. Zlecenie ekspertyzy odbywa się na podstawie podpisanego Zamówienia na ekspertyzę i formularza danych przekazywanych jednocześnie z nośnikiem.
4. Ekspertyza jest przeprowadzana w trybie ekonomicznym, standardowym, przyspieszonym lub ekspresowym.
5. W następstwie przeprowadzonej ekspertyzy Kroll Ontrack wysyła klientowi wyniki ekspertyzy lub listę plików lub wyniki ekspertyzy wraz z listą plików, przy czym w przypadku gdy w dalszej części Regulaminu mowa o wynikach ekspertyzy należy rozumieć wskazane powyżej odpowiednie dokumenty, jakie zostały przesłane do klienta.
6. W sytuacji gdy ekspertyza wykaże, iż dane z nośnika nie mogą być odzyskane, obowiązują następujące zasady w zależności od wybranego trybu:
 - i. Tryb standardowy (w odniesieniu do pojedynczo pracujących dysków bez znamion otwarcia): wyniki ekspertyzy wysyłane są na wskazany przez Klienta adres e-mail a nośnik jest odesłany przesyłką kurierską, zaś Klient nie ponosi żadnych kosztów;

- ii. Tryb standardowy (w odniesieniu do dysków ze znamionami otwarcia, macierzy dyskowych oraz innych dysków niż HDD): wyniki ekspertyzy wysyłane są na wskazany przez Klienta adres e-mail wraz z fakturą za wykonaną ekspertyzę, a nośnik jest odesłany przesyłką kurierską, po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą;
- iii. Tryb przyspieszony i ekspresowy: wyniki ekspertyzy wysyłane są na wskazany przez Klienta adres e-mail wraz z fakturą za wykonaną ekspertyzę, a nośnik jest odesłany przesyłką kurierską, po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą.

7. W przypadku gdy ekspertyza wykaże, iż możliwe jest odzyskanie danych z nośnika, obowiązują następujące zasady w zależności od wybranego trybu oraz ilości prognozowanych danych do odzyskania:

- i. Tryb standardowy, przyspieszony i ekspresowy:
 1. Wyniki ekspertyzy wysyłane są na wskazany przez Klienta adres e-mail, wraz z fakturą za ekspertyzę możliwości odzyskania danych;
 2. Klient decyduje czy zleca Kroll Ontrack wykonanie usługi próby odzyskania danych;
 3. W przypadku zlecenia usługi, Klient akceptuje wyniki ekspertyzy wraz z listą plików, jak również wysyła zamówienie na próbę odzyskania danych i/lub podpisaną umowę na usługę próby odzyskania danych, zaś Kroll Ontrack wysyła fakturę za dokonaną ekspertyzę, jak również fakturę proforma na wykonanie usługi próby odzyskania danych, bądź jedną fakturę obejmującą wskazane wyżej usługi i podejmuje wykonanie usługi próby odzyskania danych po uregulowaniu obu faktur lub odpowiednio jednej faktury, po czym odesyła nośnik przesyłką kurierską. Termin płatności oraz konieczność podpisania umowy ustalane są każdorazowo w ramach negocjacji dokonywanych pomiędzy Klientem a Kroll Ontrack;
 4. W przypadku braku zlecenia usługi próby odzyskania danych Klient obciążony zostanie jedynie kosztami ekspertyzy i po ich uregulowaniu nośnik odesłany jest do Klienta przesyłką kurierską.
8. Tryby świadczenia usługi dotyczą odpowiednio próby odzyskania danych.
9. Kroll Ontrack swoje usługi wykonuje na zasadzie umowy zlecenia. W związku z założeniem wskazanym w zdaniu 1, Kroll Ontrack nie jest zobowiązany do osiągnięcia określonego skutku swojego działania np. całkowitego odzyskania danych, bądź odszukania konkretnych informacji na nośniku.
10. Niezależnie od zapisów wskazanych w ust. powyżej Kroll Ontrack jest związany wynikami dokonanej

przez siebie Ekspertyzy. W przypadku odzyskania danych niezgodnego z wynikami Ekspertyzy Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od dnia otrzymania nośnika z odzyskanymi danymi, z zastrzeżeniem, że reklamacja nie może dotyczyć poprawności danych, gdy w Ekspertyzie wskazano brak gwarancji.

III. Ochrona danych. Klauzula poufności

1. Kroll Ontrack wykorzystuje dane przekazywane przez Klienta na nośniku jedynie w celu wykonania swojej usługi.

2. Kroll Ontrack zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem usługi (klauzula poufności). Klauzula Poufności nie dotyczy sytuacji gdy:

i. informacje przechowywane na ośnikach przedostaną się do wiadomości publicznej bez winy Kroll Ontrack,

ii. informacje przechowywane na nośnikach znane były Kroll Ontrack jeszcze przed zleceniem wykonania usługi przez Klienta,

iii. informacje przechowywane na nośnikach zostaną przekazane do wiadomości Kroll Ontrack przez osoby trzecie (z wyłączeniem pracowników Kroll Ontrack oraz Klienta).

3. Kroll Ontrack zobowiązuje się do ochrony powierzonych przez Klienta danych, w tym danych osobowych, jak również stosowania organizacyjnych i technicznych środków ich ochrony oraz do przetwarzania tych danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami Klienta.

4. Klient wyraża zgodę na przekazywanie przez Kroll Ontrack udostępnianych danych do współpracowników i podwykonawców Kroll Ontrack, jeśli będzie to niezbędne do wykonania przez Kroll Ontrack usługi zleconej przez Klienta.

IV. Wynagrodzenie

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwot wyszczególnionych w Zamówieniu usługi lub w Umowie.

2. Niezapłacenie przez Klienta faktury proforma, wystawionej na podstawie Zamówienia, w terminie wskazanym jako termin płatności może spowodować:

i. anulowanie Zamówienia,
ii. wystawienie faktury za wykonaną ekspertyzę,
iii. skasowanie obrazu dysku, służącego do odzyskania danych.

3. Klient zobowiązuje się do:

i. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack odsetek liczonych według stopy procentowej odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności określonej w zamówieniu usługi lub Umowie,
ii. pokrycia wszelkich kosztów niezbędnych do wyegzekwowania zaległych należności od Klienta,

iii. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwoty wynikającej z Zamówienia usługi niezależnie od akceptacji przez niego wyników wykonanej usługi oraz niezależnie od wypłacalności Klienta.

V. Świadczenie usług przez Kroll Ontrack

1. Wraz z zawarciem Umowy lub po złożeniu zamówienia Klient dostarcza nośnik na adres wskazany przez Kroll Ontrack.

2. Kroll Ontrack dokonuje ekspertyzy i próby odzyskania danych w terminach określonych w Umowie, lub ustalonych w Zamówieniu.

3. Po realizacji usługi Kroll Ontrack odsyła nośnik na wskazany przez Klienta adres lub umawia się z Klientem na odbiór osobisty.

4. W przypadku nieodebrania przez Klienta nośnika wysłanego na wskazany przez Klienta adres w ramach dwóch prób dostarczenia lub w braku inicjatywy ze strony Klienta odnośnie ustalenia formy doręczenia lub odbioru nośnika, Kroll Ontrack obciąży Klienta kosztami przechowania, w siedzibie Kroll Ontrack lub u innego podmiotu specjalizującego się w usługach elektronicznego lub fizycznego przechowywania danych lub przedmiotów. Kroll Ontrack obciąży Klienta dodatkowo podejmowanymi próbami dostarczenia nośnika z danymi. Po upływie 90 (słownie: dziewięćdziesiąt) dni od pierwszej próby doręczenia nośnika Kroll Ontrack będzie uprawniony do usunięcia danych i nośnika, na co Klient wyraża zgodę.

VI. Przechowywanie danych

Kroll Ontrack zobowiązuje się, na co Klient wyraża zgodę, do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres 14 (słownie: czternaście) dni licząc od dnia przekazania nośnika z danymi do Klienta tj. przez czas w którym Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji. Wskazany w zdaniu 1 czas przechowywania kopii danych może zostać przedłużony o czas niezbędny do rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie należy z tego uprawnienia wyprowadzać zobowiązania Kroll Ontrack do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres dłuższy niż wskazany w niniejszym punkcie. Kroll Ontrack zobowiązuje się do przechowywania kopii danych uzyskanych w procesie Informatyki Śledczej przez okres 360 dni od dnia wystawienia faktury za wykonaną usługę.

VII. Ograniczenie odpowiedzialności za powstałą szkodę

1. Kroll Ontrack nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niemożliwością odzyskania danych, wynikłą z przyczyn technicznych.

2. Kroll Ontrack nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w związku z wykonaniem zleconej usługi, w tym w związku z utratą jakichkolwiek korzyści

3. finansowych po stronie Klienta, a także nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w konsekwencji wykonania usługi, w tym za trwałe uszkodzenie nośnika danych, w przypadku gdy jest ono niezbędne dla wykonania zleconej usługi.

4. Odpowiedzialność Kroll Ontrack za szkodę ogranicza się do wysokości kwoty wypłaconej Kroll Ontrack przez Klienta z tytułu wykonanej usługi.

VIII. Odpowiedzialność za nośnik w trakcie wykonywania usługi i transportu

1. Odpowiedzialność z tytułu utraty nośnika w trakcie wykonywania usługi ponosi Kroll Ontrack.

2. Odpowiedzialność z tytułu utraty danych lub nośnika w trakcie transportu ponosi Klient. Na życzenie Klienta i na jego koszt transport nośnika może podlegać dodatkowemu ubezpieczeniu.

3. Nośnik w trakcie wykonywania usługi i transportu jest ubezpieczony na zasadach i w ramach standardowo zawieranych w takich stosunkach umów ubezpieczenia przez Kroll Ontrack oraz podmioty świadczące usługi kurierskie.

IX. Tytuł prawny Klienta do przekazanych danych lub nośnika

Klient oświadcza, że jest właścicielem lub uprawnionym posiadaczem udostępnionych do Kroll Ontrack nośników oraz zawartych w nich danych.

X. Kroll Ontrack jako bezstronny podmiot

Kroll Ontrack jest bezstronnym podmiotem świadczącym usługi analizy elektronicznej i może przyjmować zlecenia przetwarzania danych elektronicznych od Klientów współpracujących lub konkurujących ze sobą. Na wypadek przetwarzania przez Kroll Ontrack danych elektronicznych dla większej liczby Klientów, współpracujących ze sobą, ustanowione zostaną wewnętrzne zabezpieczenia mające na celu ochronę poufnych informacji dotyczących każdego z Klientów.

XI. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych zawartych na nośniku jest Klient. Kroll Ontrack przetwarza te dane osobowe w zakresie i celu jaki jest niezbędny do wykonania usługi, na zlecenie Klienta.

2. W przypadku gdy Klient nie jest administratorem danych osobowych dysponuje on uprawnieniem administratora danych osobowych do powierzenia danych do Kroll Ontrack.

3. Administratorem danych osobowych Klienta, w tym osób u niego pracujących lub z nim współpracujących, jeśli ich przetwarzanie jest niezbędne dla wykonania usługi jest Kroll Ontrack.

4. Kroll Ontrack przetwarza dane osobowe, o których mowa w ust. 3 powyżej w celu świadczenia usług, w tym w celu realizacji umowy, celach kontaktowych, rozliczeniowych, reklamacyjnych i archiwizacyjnych. Powyższe dane osobowe będą udostępniane tylko i wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa. Klientowi przysługuje prawo wglądu do treści danych oraz ich poprawiania.

XII. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują zapisy Umowy zawartej pomiędzy Kroll Ontrack a Klientem, jak również przepisy kodeksu cywilnego i innych właściwych dla stosunku prawnego przepisów prawa.

2. Wszelkie spory wynikłe z zastosowania postanowień Regulaminu, których nie będzie można rozwiązać w sposób polubowny, rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Kroll Ontrack.

3. Regulamin stanowi integralną część zamówienia usługi lub Umowy.