

Regulamin świadczenia Usług przez Kroll Ontrack Sp. z o. o. dla Przedsiębiorcy („Regulamin”)

obowiązuje od dnia 14.02.2018 r.

§ 1.

Przedmiot Umowy.

Definicje

1. Zakres świadczonych przez Kroll Ontrack względem Klienta Usług określony jest w niniejszym Regulaminie, Zamówieniu, a także jeżeli występuje - w Umowie zawieranej z Klientem.
2. W przypadku zawarcia Umowy ramowej o współpracy Strony wiąże ta Umowa oraz składane w jej ramach zamówienia. W takim przypadku Regulamin ma charakter uzupełniający.
3. Terminy pisane wielką literą w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - 3.1. **Diagnoza FREEVAL** - przeprowadzana przez Usługodawcę na warunkach wskazanych w Regulaminie analiza możliwości odzyskania danych, zakończona wygenerowaniem dla Klienta Zamówienia wskazującego prawdopodobieństwo lub rozmiar przewidywanego odzyskania danych, możliwe Tryby Usług, ich koszt i czas wykonania oraz wskazanie lub jego brak dla wykonania Ekspertyzy DEEP.
 - 3.2. **Ekspertyza DEEP** - w przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę wskazania dla przeprowadzenia Ekspertyzy DEEP po wykonaniu Diagnostyki FREEVAL, Usługa głębszej analizy możliwości odzyskania danych, która jest zakończona przekazaniem listy możliwych do odzyskania plików lub informacją, że pliki nie są możliwe do odzyskania.
 - 3.3. **Klient** - przedsiębiorca korzystający z Usług na podstawie Regulaminu.
 - 3.4. **Nośnik** - urządzenie zawierające dane, który Klient kieruje do Kroll Ontrack celem świadczenia Usług przez Kroll Ontrack.
 - 3.5. **Regulamin** - niniejszy dokument stanowiący umowę o świadczenie Usług przez Kroll Ontrack Sp. z o.o.
 - 3.6. **Kroll Ontrack, Usługodawca** - podmiot świadczący Usługi - Kroll Ontrack Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach (40-082), ul. Jana III Sobieskiego 11, NIP: 954-24-96-597, REGON: 278348710, kapitał zakładowy w wysokości 860.000,00 zł, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000228101, e-mail kontaktowy: Dane@krollontrack.pl.
 - 3.7. **Standardowe godziny pracy Kroll Ontrack** - godziny od 8.00 do 17.00 w dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w

rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 90 ze zm.).

- 3.8. **Tryb** - tryb standardowy, przyspieszony, ekspresowy, ekonomiczny lub inny funkcjonujący w zakresie Usług odzyskiwania danych i - jeśli to występuje - Ekspertyzy DEEP.
- 3.9. **Umowa** - umowa ramowa dotycząca Usług, indywidualnie negocjowana pomiędzy Usługodawcą a Klientem.
- 3.10. **Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej polegające w szczególności na przeprowadzeniu Diagnozy FREEVAL, Ekspertyzy DEEP i czynnościach odzyskiwania danych zgodnie z Trybem Usługi wybranym przez Klienta w Zamówieniu. Użycie w Regulaminie terminu Usługi oznacza pełen zakres Usług lub tylko jedną lub więcej czynności wchodzących w skład Usług, w zależności od kontekstu.
- 3.11. **Zamówienie Usługi** - dokument generowany i przekazywany przez Kroll Ontrack Klientowi w następstwie Diagnozy FREEVAL celem wypełnienia danych i złożenia zamówienia. Zamówienie zawiera oświadczenie woli dotyczące zamówionych Usług, w tym Ekspertyzy DEEP, jeśli występuje, lub Usług odzyskiwania danych w jednym z Trybów wskazanych przez Kroll Ontrack w Zamówieniu.
- 3.12. **Zamówienie FREEVAL** - dokument wypełniany przez Klienta w ramach przekazania Nośnika do Kroll Ontrack w celu wykonania Diagnozy FREEVAL.
- 3.13. **Zamówienie** - Zamówienie FREEVAL lub Zamówienie Usługi.

§ 2.

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 Regulaminie lub Zamówieniu.
2. Świadczenie Usług przez Kroll Ontrack każdorazowo poprzedzone jest wykonaniem Diagnozy FREEVAL. Zlecenie Diagnozy FREEVAL odbywa się poprzez przekazanie Kroll Ontrack Nośnika oraz danych kontaktowych do Klienta, w tym adresu korespondencyjnego, adresu e-mail oraz telefonu kontaktowego.
3. Diagnoza FREEVAL wykonywana jest w następujących wariantach:
 - 3.1. Bezpłatna Diagnoza FREEVAL dla wszystkich Nośników, które: zostały zbadane w Standardowych godzinach pracy Kroll Ontrack, nie są zaszyfrowane, lub nie noszą znamion otwarcia, a ponadto Diagnoza FREEVAL wykazała, że odzyskanie danych nie jest możliwe lub - jeżeli odzyskanie danych jest możliwe zgodnie z Diagnozą FREEVAL - a Klient złożył Zamówienie Usługi;

- 3.2. Płatna Diagnoza FREEVAL dla wszystkich Nośników, które: zostały zbadane poza Standardowymi godzinami pracy Kroll Ontrack na wyraźne życzenie Klienta, lub są zaszyfrowane, lub noszą znamiona otwarcia. Cena płatnej Diagnozy FREEVAL została podana w Zamówieniu FREEVAL.
4. Po wykonaniu Diagnozy FREEVAL Kroll Ontrack przekazuje Klientowi na podany adres e-mail wygenerowane dla Klienta Zamówienie Usługi, jeżeli dane mogą zostać odzyskane lub informację, że dane nie mogą być odzyskane. Kroll Ontrack może się kontaktować z Klientem również telefonicznie.
 5. W razie stwierdzenia braku możliwości odzyskania danych, Nośnik jest odsyłany przesyłką kurierską niezwłocznie po zakończeniu i zakomunikowaniu Klientowi Diagnozy FREEVAL, na podany adres korespondencyjny. W pozostałych przypadkach, Nośnik jest odsyłany przesyłką kurierską na podany adres korespondencyjny po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą określającą należność zgodnie z treścią Zamówienia.
 6. Dalsze Usługi związane z Nośnikiem Klienta są określane w Zamówieniu Usługi przekazywanym po Diagnozie FREEVAL i mogą zawierać, jeżeli istnieje ku temu wskazanie, możliwość zlecenia Ekspertyzy DEEP lub, jeżeli stwierdzono, że dane mogą być odzyskane, wskazanie prawdopodobieństwa odzyskania danych oraz określenie Trybów odzyskania danych z wyszczególnieniem przewidywanych terminów i cennika. W celu zamówienia dalszych Usług, Klient wypełnia i podpisuje Zamówienie Usługi, i przekazuje je Kroll Ontrack. Jeżeli Klient składa zamówienie na Ekspertyzę DEEP, po jej wykonaniu Kroll Ontrack przekazuje Klientowi listę plików możliwych do odzyskania oraz generuje dla Klienta Zamówienie Usługi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym ustępie, lub przekazuje informację, że danych nie można odzyskać. Klient może złożyć Zamówienie Usługi tylko poprzez wybór jednej z opcji zaproponowanej w Zamówieniu Usługi i nie może wprowadzać modyfikacji, chyba, że Kroll Ontrack zawrze z Klientem osobną Umowę w zakresie świadczenia Usług według treści ustalonej w ramach negocjacji dokonanych pomiędzy Klientem a Kroll Ontrack.
 7. W przypadku złożenia przez Klienta Zamówienia Usługi, Nośnik jest odsyłany wraz z nośnikiem zawierającym odzyskane dane przesyłką kurierską na podany adres korespondencyjny, po dokonaniu płatności zgodnie z fakturą wystawioną na podstawie Zamówienia.
 8. Kroll Ontrack wykonuje swoje Usługi na zasadzie umowy zlecenia zgodnie z treścią Zamówienia.
 9. W przypadku Usługi próby odzyskania danych jedynie w następstwie Diagnozy FREEVAL Kroll Ontrack nie daje żadnej gwarancji co do zakresu danych jakie mogą zostać odzyskane.

§ 3.

Wynagrodzenie

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwot wyszczególnionych w Zamówieniu.
2. Niezapłacenie przez Klienta faktury proformy, wystawionej na podstawie Zamówienia, w terminie wskazanym jako termin płatności może spowodować:
 - 2.1. anulowanie Zamówienia Usługi,
 - 2.2. wystawienie faktury za wykonaną Diagnostykę FREEVAL,
 - 2.3. skasowanie obrazu dysku, służącego do odzyskania danych.
3. Niezapłacenie przez Klienta faktury wystawionej po przeprowadzeniu Diagnostyki FREEVAL może spowodować skasowanie obrazu dysku, służącego do odzyskania danych.
4. Klient zobowiązuje się do:
 - 4.1. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności określonej w Zamówieniu,
 - 4.2. pokrycia wszelkich kosztów niezbędnych do wyegzekwowania zaległych należności od Klienta,
 - 4.3. zapłaty na rzecz Kroll Ontrack kwoty wynikającej z Zamówienia niezależnie od akceptacji przez niego wyników wykonanej Usługi oraz niezależnie od wypłacalności Klienta.

§ 4.

Ochrona danych. Klauzula poufności

1. Administratorem danych osobowych Klienta zebranych dla potrzeb świadczenia Usług jest Kroll Ontrack Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach (40-082), przy ul. Jana III Sobieskiego 11, email kontaktowy: dane@krollontrack.pl.
2. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane w celu realizacji Zamówienia Klienta. Dane osobowe nie będą przekazywane przez Usługodawcę innym odbiorcom, za wyjątkiem sytuacji gdy pozwalają na to przepisy prawa.
3. Dane osobowe Klientów będą przechowywane jedynie przez okres niezbędny dla wykonania Usług przez Usługodawcę.
4. Klientom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.

5. Klientom przysługuje prawo do wniesienia skargi do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (organu nadzoru) w razie uznania, że przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę narusza przepisy prawa.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji Usług przez Usługodawcę na rzecz Klienta.
7. Kroll Ontrack zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Usługi („Klauzula Poufności”). Klauzula Poufności nie dotyczy sytuacji gdy:
 - 7.1. informacje przechowywane na Nośnikach przedostaną się do wiadomości publicznej bez winy Kroll Ontrack,
 - 7.2. informacje przechowywane na Nośnikach znane były Kroll Ontrack jeszcze przed zleceniem wykonania Usługi przez Klienta,
 - 7.3. informacje przechowywane na Nośnikach zostaną przekazane do wiadomości Kroll Ontrack przez osoby trzecie (z wyłączeniem pracowników Kroll Ontrack oraz Klienta).
8. Klient powierza Kroll Ontrack przetwarzanie danych osobowych zawartych na Nośnikach w zakresie i celu określonym w niniejszym Regulaminie, Zamówieniu, a także jeżeli występuje - w Umowie zawieranej z Klientem.
9. Powierzenie danych osobowych przez Klienta na rzecz Kroll Ontrack następuje na czas realizacji Usługi zleconej przez Klienta.
10. Kroll Ontrack jest upoważniony do przetwarzania powierzonych danych osobowych przy wykorzystaniu systemów informatycznych, poprzez takie operacje jak zbieranie, utrwalanie, kopiowanie, przechowywanie i usuwanie oraz zobowiązuje się przetwarzać te dane w sposób zapewniający spełnienie wymogów określonych w obowiązujących przepisach prawa, w tym przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922 ze zm.), Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. nr 100, poz. 1024), oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – „**RODO**” - po jego wejściu w życie.
11. Kroll Ontrack zobowiązuje się w szczególności do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych oraz do zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniami przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem oraz do

prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych oraz zapewnienia, aby osoby te działały na podstawie pisemnego upoważnienia oraz zachowywały je w tajemnicy, również po wygaśnięciu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego tych osób.

12. Kroll Ontrack zobowiązuje się do prowadzenia Rejestru czynności przetwarzania zgodnie z zapisami RODO - od dnia jego wejścia w życie.
13. Kroll Ontrack zobowiązany jest po zakończeniu świadczenia Usług usunąć lub zwrócić Klientowi wszelkie dane osobowe przekazane na Nośniku - zależnie od decyzji Klienta - chyba że prawo nakazuje przechowywanie danych osobowych.
14. Od dnia wejścia w życie RODO Kroll Ontrack udostępni Klientowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwi przeprowadzanie audytów, a także inspekcji w tym zakresie.
15. Klient wyraża zgodę na przekazywanie przez Kroll Ontrack powierzonych danych do współpracowników i podwykonawców Kroll Ontrack, jeśli będzie to niezbędne do wykonania przez Kroll Ontrack Usługi zleconej przez Klienta. Kroll Ontrack będzie korzystał z usług takich podwykonawców, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi prawa i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

§ 5.

Nośnik i dane na Nośniku. Zasady świadczenia Usług.

1. Klient dostarcza Nośnik na adres wskazany przez Kroll Ontrack.
2. Klient oświadcza, że jest właścicielem lub uprawnionym posiadaczem udostępnionych do Kroll Ontrack Nośników oraz zawartych w nich danych.
3. Kroll Ontrack wykonuje zamówione Usługi związane z Nośnikiem.
4. Po realizacji Usługi Kroll Ontrack odsyła Nośnik na wskazany przez Klienta adres lub umawia się z Klientem na odbiór osobisty.
5. W przypadku nieodebrania przez Klienta Nośnika wysłanego na wskazany przez Klienta adres w ramach dwóch prób dostarczenia lub w przypadku 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: dziewięćdziesięciu) dni od pierwszej próby doręczenia Nośnika Kroll Ontrack będzie uprawniony do usunięcia danych i Nośnika, na co Klient wyraża zgodę.

6. Klient jest zobowiązany do odbioru danych odzyskanych w następstwie wykonania Usługi w terminie odbioru wynikającym z Zamówienia, chyba, że odbiór ma nastąpić w innym, późniejszym terminie, za zgodą obu Stron.
7. Usługodawca ma prawo przechowywania kopii odzyskanych danych dla celów reklamacyjnych i podatkowych przez dłuższy czas przy uwzględnieniu właściwych przepisów. Uprawnienie Usługodawcy do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres dłuższy niż określony w ust. 1 nie przyznaje Klientowi roszczenia o wydanie kopii odzyskanych danych.
8. Po upływie terminu określonego w Zamówieniu lub w drodze ustaleń, Usługodawca zobowiązuje się do przechowywania kopii odzyskanych danych przez okres 14 (słownie: czternastu) dni bez dodatkowych opłat.
9. Do Klienta, który nie odbierze odzyskanych danych w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty wynikającej z Zamówienia lub z ustaleń, wysłane zostanie pisemne wezwanie do odbioru odzyskanych danych, wzywające do odbioru w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia doręczenia wezwania.
10. Po upływie 5 (słownie: pięciu) lat od dnia zakończenia wykonania Usługi odzyskane dane zostaną usunięte.
11. 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, po otrzymaniu takiej informacji od któregośkolwiek klienta, ustanowione zostaną wewnętrzne zabezpieczenia mające na celu ochronę poufnych informacji dotyczących każdego z klientów.

§ 6.

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

§ 7.

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

§ 8.

Postanowienia końcowe

1. Klienta obowiązuje treść Regulaminu obowiązująca w dniu złożenia Zamówienia. W przypadku istnienia Umowy zawartej dodatkowo pomiędzy Kroll Ontrack a Klientem w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują postanowienia tej Umowy. W każdym wypadku obowiązują również przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zmian.) 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.