

SERVICE COMMERCIAL
contact@datback.fr
Tel : 02 51 31 11 65
Fax : 02 51 41 36 58

Suite à votre demande d'information et afin de répondre à votre attente, vous trouverez ci-après les formalités pour le traitement de votre support.

PROCESSUS DE RECUPERATION :

1. PHASE DE DIAGNOSTIC : Afin de nous autoriser à engager notre procédure de diagnostic sur votre support, veuillez compléter et signer le présent Bon de commande (page 2), accompagné de la page d'informations sur la panne (page 3) et des Conditions générales de vente (page 4), dont vous déclarez avoir pris connaissance. Cette phase de diagnostic n'engage en rien pour la phase suivante de récupération des données.

2. PHASE DE RECUPERATION DES DONNEES : Nous vous informerons des résultats de la phase de diagnostic en vous adressant par courrier, télécopie ou e-mail, un compte-rendu sur panne accompagné d'un devis pour la récupération de vos données, ainsi que les modalités de réalisation des prestations. A réception de ce devis accepté et signé de votre part, nous procéderons à la phase de récupération de vos données.

EXPEDITION DE VOTRE SUPPORT :

L'expédition de votre support est un point sensible pour lequel il convient de suivre quelques précautions.

- > Enveloppez votre support dans un emballage antistatique si possible. Sinon, utilisez une pochette à bulles, de la mousse ou équivalent.
- > Placez le ensuite dans un colis (boite en carton solide) équivalent à trois fois son volume. Remplir le carton avec de la mousse ou tout autre matériau absorbant. Il est important que votre support soit immobilisé et protégé dans son emballage.
Il faut absolument exclure les envois dans des enveloppes, même à bulles, qui ne comportent pas de protection rigide
- > Joindre au colis une copie signée de ce bon de commande (pages 2 et 3).
- > **Choisissez un transporteur qui sera en mesure d'assurer le suivi de votre colis** (Chronopost, TNT, UPS, DHL, Fedex, etc...) ou utilisez un Colissimo suivi pour les colis sans urgence.

Ces documents (pages 2 et 3) sont à joindre impérativement à l'envoi de votre support défectueux

Veillez à suivre nos conseils d'expédition afin d'éviter toute détérioration du matériel lors du transport

Pour les particuliers, le règlement du diagnostic est dû avant toute intervention de notre part.



Le paiement peut s'effectuer soit par chèque (libellé à l'ordre de DATABACK) à joindre au bon de commande, soit par virement bancaire (à l'aide des informations ci-dessous).

BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE - MONTAIGU
IBAN : FR76 1380 7008 2030 5211 1353 589 / BIC : CCBPFRPPNAN
Code Banque : 13807 - Code Guichet : 00820 - N° de compte : 30521113535 - Clé : 89

ADRESSE D'EXPEDITION :

DATABACK
3, rue Vincent Auriol
Zone Acti Sud
85000 LA ROCHE SUR YON
FRANCE

- Standard
 Express
 Urgent

1. Désignation du Client.

Contact		Référence du dossier	
Nom - Prénom : _____		_____	
Téléphone : _____		_____	
Mobile : _____		Code Partenaire	
Fax : _____		_____	
Email : _____		_____	
Adresse de facturation		Adresse de livraison (si différente)	
Raison sociale : _____		Raison sociale : _____	
Adresse : _____		Nom - Prénom : _____	
_____		Adresse : _____	
_____		_____	
CP - Ville : _____		_____	
N° SIRET : _____		CP - Ville : _____	

2. Formule de diagnostic.

Niveau de service		STANDARD	EXPRESS	URGENT
Votre choix		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Offre de service		> Délai de diagnostic : 48/72 h > Traitement pendant les horaires de travail du Lundi au Vendredi	> Délai de diagnostic : 12/24 h > Traitement immédiat et prioritaire du Lundi au Vendredi	> Traitement immédiat et prioritaire > Cellule d'urgence 24h/7j (nuit, WE et jours fériés)
Tarifs de diagnostic	Support Unique (disque dur interne ou externe, SSD, bande magnétique, smartphone)	108 € TTC par support (90,00 € HT)	312 € TTC par support (260,00 € HT)	Nous consulter
	Multi Disques (Système RAID, Serveur, NAS, SAN)	312 € TTC (260,00 € HT)	588 € TTC (490,00 € HT)	Nous consulter
	Support Amovible > 16 Go (clé USB, carte photo, etc...) <u>Capacité supérieure à 16 Go</u>	108 € TTC par support (90,00 € HT)	216 € TTC par support (180,00 € HT)	Nous consulter
	Support Amovible ≤ 16 Go (clé USB, CD/DVD, carte photo, etc...) <u>Capacité inférieure ou égale à 16 Go</u>	GRATUIT	108 € TTC par support (90,00 € HT)	Nous consulter

Autorisation (Signature Obligatoire)

Je soussigné _____ autorise Databack à procéder au diagnostic de mon(mes) support(s) et à facturer les frais mentionnés ci-dessus (uniquement en cas de diagnostic payant).
Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions générales de vente communiquées en page 4 et en accepter les termes sans réserve.

Date :

Signature :

Cachet de la société :

3. Informations sur la panne.

Informations sur le(les) support(s)				
Type de support	<input type="checkbox"/> Disque dur	<input type="checkbox"/> Disque SSD	<input type="checkbox"/> Bande magnétique	<input type="checkbox"/> Clé USB / Carte Photo
	<input type="checkbox"/> CD / DVD	<input type="checkbox"/> Disquette, ZIP, JAZ	<input type="checkbox"/> Autre :	
Type de Machine	<input type="checkbox"/> PC Tour	<input type="checkbox"/> PC Portable	<input type="checkbox"/> MAC	<input type="checkbox"/> Serveur
	<input type="checkbox"/> Disque dur externe		<input type="checkbox"/> Autre :	
Système d'exploitation	<input type="checkbox"/> Windows	<input type="checkbox"/> Mac OS	Version de l'OS :	
	<input type="checkbox"/> Linux	<input type="checkbox"/> Autre	Mot de passe :	
Configuration	Nb de disques :		Capacité(s) :	
	<input type="checkbox"/> Disque système	<input type="checkbox"/> RAID 0	<input type="checkbox"/> RAID 1	<input type="checkbox"/> RAID 5
	<input type="checkbox"/> Disque de données	<input type="checkbox"/> Autre :		
Informations sur la panne				
Symptômes	<input type="checkbox"/> Partition inaccessible	<input type="checkbox"/> Bruit anormal du disque dur	<input type="checkbox"/> Disque dur non reconnu par le Bios	
	<input type="checkbox"/> Dossier ou Fichier disparus	<input type="checkbox"/> Disque dur inerte (ne tourne pas)		
	<u>Commentaires :</u>			
Origines	<input type="checkbox"/> Effacement de données	<input type="checkbox"/> Choc physique / Chute	<input type="checkbox"/> Choc électrique	
	<u>Commentaires :</u>			
Opération(s) effectuée(s)				
<input type="checkbox"/> Formatage	<input type="checkbox"/> Réinstallation du système	<input type="checkbox"/> Opération sur le disque (ouverture, manipulation électronique)		
<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels :				
<input type="checkbox"/> Intervention d'un prestataire :				
<u>Précisions complémentaires :</u>				
Partitions / Volumes du(des) support(s)				
Partition / Volume	n ° 1	n ° 2	n ° 3	n ° 4
Type (FAT, NTFS, HFS, ...)				
Nom et Capacité (Gb)				
Données / Fichiers à récupérer en priorité				
> Nom exact des fichiers et répertoires à récupérer > Type de fichier / Extensions des fichiers à récupérer > Volume approximatif				
> Emplacement des fichiers à récupérer (ex : C:\Mes documents\)				

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - DATABACK

Les présentes conditions générales régissent les rapports entre la société Databack, société à responsabilité limitée au capital de 210 000 euros, ayant son siège social 3 - rue Vincent Auriol, 85000 La Roche Sur Yon, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de La Roche Sur Yon sous le numéro 477 700 801 et le Client, dont la dénomination et la qualité sont définies dans le bon de commande joint aux présentes.

1. PREAMBULE

Databack, société spécialisée dans la récupération de données sur de multiples supports, propose ses prestations de services aux entreprises, administrations et particuliers.

Le Client souhaite bénéficier de prestations d'analyse et, en fonction du résultat de cette analyse, des prestations de récupération de données, conformément au bon de commande de diagnostic ci-joint.

Tous les produits et services fournis dans le cadre d'une Mission particulière, et comprenant, sans restriction, l'analyse, le diagnostic, la réparation, la récupération, la reconstruction et/ou la restitution des données, seront régis par les présentes conditions.

2. MISSION

Selon les termes et conditions du présent contrat, le Client confie à Databack la mission de :

- réaliser la prestation de diagnostic, comprenant, notamment, l'examen, l'évaluation et l'analyse technique du support de stockage de données confié par le Client à Databack ;

- réaliser, après communication des résultats de la phase de diagnostic au Client, et après accord de ce dernier, la prestation de réparation, récupération, reconstruction et/ou restitution des données, et ce dans les conditions fixées par Databack lors de la communication des résultats du diagnostic au Client.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS - INTEGRALITE

Les documents contractuels composant le contrat sont constitués, par ordre de priorité :

- des présentes conditions générales ;

- le(les) bon(s) de commande de diagnostic et/ou le devis pour la récupération des données, dûment complété(s) et signé(s) par le client.

Le contrat exprime l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Client est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales. Aucune condition(s) générale(s) ou spécifique(s) figurant dans les documents envoyés ou remis par le Client ne pourra s'intégrer au contrat.

4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le contrat entre en vigueur à compter de la réception par Databack du bon de commande de diagnostic dûment complété et signé par le Client et dès acceptation par Databack dudit bon de commande. Il est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation des prestations.

5. REALISATION DES PRESTATIONS

Le Client s'engage à adresser avec le support de stockage endommagé, contenant les données à récupérer, le bon de commande de diagnostic dûment complété et signé par le Client. Databack adressera au Client un accusé de réception par courrier, télécopie ou e-mail, sur lequel sera indiqué un numéro d'intervention pour tous les contacts ultérieurs.

1. PHASE DE DIAGNOSTIC

La phase de diagnostic est proposée avec un coût forfaitaire fixe dans un délai défini par le niveau de service choisi. Databack informera le Client des résultats de cette phase de diagnostic, en adressant au client, par courrier, télécopie ou e-mail, un compte-rendu sur panne accompagné d'un devis pour la récupération des données. Le Client pourra alors, en renvoyant à Databack le devis dûment accepté et signé (qui, dès son acceptation par Databack, deviendra partie intégrante des présentes conditions), autoriser Databack à débiter la phase de récupération de données.

Les délais de livraison indiqués sur le devis sont donnés de bonne foi mais seulement à titre indicatif et ne constitue pas un engagement ferme.

2. PHASE DE RECUPERATION DE DONNEES

A réception du devis dûment complété et signé par le Client, Databack fournira ses meilleurs efforts pour l'exécution des prestations de réparation, récupération et/ou reconstruction des données selon les modalités et les conditions financières figurant sur le devis.

A l'issue de cette prestation, et sous réserve de la récupération / réparation des données du Client, ces données seront expédiée au Client sur le support déterminé dans le devis.

6. DECLARATION DU CLIENT

Le Client garanti et déclare à Databack :

- être le légitime propriétaire, et/ou détenir le droit d'être en possession des supports de stockages, du matériel, et de l'ensemble des données fournis à Databack ;

- être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle des données figurant sur son support ;

- être titulaire de l'ensemble des autorisations nécessaires à la réalisation des prestations par Databack.

Le Client défendra à ses frais, indemnera et garantira Databack contre tous dommages et intérêts ou frais qui pourraient s'ensuivre et paiera tous les frais, dommages et intérêts ou frais légaux et dépens adjugés contre Databack et résultant d'une violation de ce paragraphe.

7. DECLARATION SUR LE MATERIEL ET LES DONNEES DU CLIENT

Le Client reconnaît que son matériel et/ou ses données sont d'ores et déjà dans un état endommagé et accepte sans réserve que les efforts de Databack pour la préparation et l'exécution des prestations de la mission peuvent avoir pour conséquence la destruction du matériel, la perte des données ou un endommagement supplémentaire de ces derniers. Databack décline toute responsabilité pour tout dommage supplémentaire éventuellement infligé au matériel et/ou aux données du Client, et pour les garanties des supports ou équipements pouvant s'en trouver annulées lors de ses tentatives d'exécution complète de la mission.

8. CONDITIONS FINANCIERES - PAIEMENT

Préalablement à la réalisation des prestations, le Client s'engage à payer à Databack tous les montants indiqués sur le bon de commande de diagnostic et/ou le devis pour la prestation de récupération de ses données, plus tout autre montant autorisé par le Client au titre du présent contrat.

Le devis pour la prestation de récupération de ses données, adressé au client à l'issue de la phase de diagnostic, détaillera les frais d'expédition retour, les frais relatifs au support de sauvegarde et, le cas échéant, les frais réels relatifs aux pièces détachées et/ou logiciel nécessaires à la réalisation de la prestation.

Tous les montants indiqués dans ce contrat sont HT, sauf indication contraire, et sont majorés des taxes et notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

Sauf dans le cas où un délai de paiement supplémentaire a été accordé, l'ensemble des paiements se fait à 30 jours date de facture. Les règlements peuvent être effectués par chèque personnel d'entreprise, mandat ou virement bancaire. Dans certains cas, Databack se réserve le droit d'exiger le règlement total de la facture avant d'envoyer les données au Client.

A défaut de paiement à l'échéance convenue, une simple mise en demeure restée infructueuse déclenche, après huit jours :

* la déchéance du terme

* l'application d'une clause pénale égale à 15% des sommes TTC restant dues

* la facturation d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt légal majoré de huit points.

9. SERVICE APRES-VENTE

Le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la signature du bon de livraison lui transmettant le support contenant les données récupérées pour informer Databack des difficultés éventuelles qu'il rencontre dans l'utilisation et l'exploitation de ce support. Pendant cette période, Databack conservera une copie des données récupérées et, au besoin, s'engage à transmettre dans les meilleurs délais une copie supplémentaire au Client.

En aucun cas, la copie effectuée par Databack ne saurait être considérée comme une copie d'archivage réalisée pour le compte du Client, ce dernier devant faire son affaire personnelle de l'archivage de ses données.

10. TRANSPORT

Les frais et les risques de transport des biens confiés à Databack et/ou transmis au Client en exécution du contrat sont à la charge exclusive du Client qui s'y oblige. A ce titre, le Client renonce expressément à tout recours contre Databack en cas de perte ou de disparition et de manière générale de tous dommages subis lors du transport.

11. LIMITATIONS DE GARANTIE

Il est expressément convenu entre les parties que Databack est soumis à une obligation de moyens. Le Client déclare avoir été informé que Databack ne saurait, en aucun cas, accorder au Client une quelconque garantie pour tous produits ou services réalisés en exécution des présentes, compte tenu de la nature particulière et complexe des prestations et du fait que le support ainsi que les données transmises par le Client à Databack sont présumés endommagés et/ou détruits, et ce préalablement au démarrage des prestations par Databack.

12. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité de Databack n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirectes. Databack ne sera en aucun cas tenu responsable de tous dommages indirects du Client, quel que soit le fondement invoqué (contractuel, délictuel, obligation de garanti ou tout autre fondement légal ou en équité), et notamment, sans que cette énumération soit exhaustive, de toute perte de données, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, perte de commandes, de clients, d'exploitation, d'action commerciale ou encore l'atteinte à l'image de marque.

D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité totale de Databack à l'égard du client est expressément limitée aux montants effectivement versés par le Client au titre de la commande à l'origine du dommage. De manière expresse, les parties conviennent que les limitations de préjudice continuent à s'appliquer même en cas de résiliation du présent contrat.

13. CONFIDENTIALITE

Databack utilisera toute information ou toute donnée fournie avec, stockée sur, ou récupérée des supports et/ou équipements confiés par le Client uniquement afin de mener à bien sa mission et s'engage à garder l'information du Client dans la plus stricte confidentialité. Toutefois, sous réserve de tous droits résultant de l'existence de brevets, cet engagement de confidentialité ne s'appliquera pas aux informations (I) qui étaient déjà dans le domaine public à la date de leur communication par le Client à Databack, (II) qui étaient tombées dans le domaine public après la date de leur communication par le Client sans aucune faute qui soit imputable à Databack, (III) dont Databack avait légalement possession à la date de leur communication par le Client.

14. DROIT DE RETENTION

Pour le cas où des sommes seraient impayées, le Client accorde à Databack un droit de rétention et de garantie sur le matériel et les données, dans le but d'obtenir le paiement des montants encourus au titre du présent contrat.

15. SOUS-TRAITANCE

En aucun cas Databack ne confiera la réalisation de tout ou partie des prestations de diagnostic et/ou de récupération de données à des tiers.

16. TITRE

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

17. NULLITE D'UNE CLAUSE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

18. RESILIATION

En cas de manquement par l'une ou l'autre des deux parties à l'une des obligations des présentes et non réparée dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'un email ou/puis d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en question, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous les dommages et intérêts dus par l'une ou l'autre des parties en vertu des présentes.

19. FORCE MAJEURE

La responsabilité des parties ne pourra pas être engagée lorsque le défaut d'exécution d'une des obligations contractuelles respectives a pour origine la force majeure, les managements émanant de l'autre partie, l'indisponibilité de pièces nécessaires à la réalisation des prestations.

La force majeure prend en compte des faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher. Sont aussi considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles internes ou externes, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport et d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, restriction gouvernementale ou légale, l'arrêt des réseaux de télécommunication et notamment tous les réseaux accessibles par internet.

La partie touchée devra aviser l'autre dès la survenance d'un tel événement. Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

20. LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme. TOUT LITIGE RELATIF A L'INTERPRETATION ET/OU A L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LA ROCHE SUR YON.