

Recuperacion Express – Términos y condiciones de servicio al cliente

1. Información general

1.1. En estos términos y condiciones, las referencias a “Recuperacion Express” se referirán a Recuperacion Express, una filial de Fields Associates Ltd. El término “Cliente” se refiere a cualquier persona, firma, empresa o parte que envíe medios a Recuperacion Express para un diagnóstico o recuperación de datos.

1.2 La palabra "todos" o la frase " recuperación completa ", cuando se utiliza en relación con el proceso de recuperación de datos o la cantidad de datos recuperados se refiere únicamente a la cantidad de datos que se ha podido recuperar de los dispositivos y no a la cantidad de datos que contenía originalmente el dispositivo

1.3. Como parte del proceso de diagnóstico, Recuperacion Express acepta usar su mejor experiencia y conocimiento comercial para determinar la probabilidad de recuperar los datos del medio del cliente, y en caso afirmativo, el volumen.

1.4. Como parte del proceso de recuperación, Recuperacion Express procurará recuperar o reproducir la mayor cantidad posible de datos del medio del cliente.

1.5. El horario laborable de Recuperacion Express es de lunes a viernes, de 9.00 de la mañana a 5.30 de la tarde, excluyendo días festivos. Los servicios de recuperación de datos se pueden ofrecer en días no laborables. El diagnóstico y/o recuperación de datos realizados en días no laborables se realizarán con tarifas especiales, acordadas según el caso.

1.6. Recuperacion Express realizará esfuerzos razonables para conseguir fechas de entrega razonables. No obstante, a no ser que se haya acordado lo contrario, el incumplimiento de una fecha de entrega no supondrá incumplimiento de contrato.

2. Estimaciones, presupuestos y pagos

2.1. Todos los presupuestos fijos ofrecidos por Recuperacion Express serán válidos por un periodo de siete (7) días, a menos que se acuerde lo contrario. Tras este plazo, el presupuesto podrá alterarse sin notificación.

2.2. Los presupuestos dados por los representantes de Recuperacion Express no incluyen el IVA (en la actualidad el 20% de la cantidad total a pagar).

2.3. La aceptación de un presupuesto se puede hacer por escrito, de palabra en persona o por teléfono, fax o correo electrónico. Recuperacion Express se reserva el derecho a no comenzar el trabajo de recuperación hasta que se haya aprobado el presupuesto.

2.4. En el caso de que un cliente decida no proceder con la recuperación de datos tras

haber aprobado el presupuesto, Recuperacion Express se reserva el derecho a cobrarle al cliente por el trabajo realizado y los materiales empleados hasta la fecha. La cantidad cobrada quedará a discreción de Recuperacion Express y podrá ser igual, pero no exceder, la cantidad total aprobada en el presupuesto.

2.5. El cliente deberá abonar la totalidad de la factura al término del proceso de recuperación de datos y antes de que el medio original y los datos se le envíen de vuelta (tanto si es por correo, recogidos en persona o transferidos electrónicamente), a menos que se acuerde lo contrario. El pago podrá hacerse con tarjeta de crédito o débito (VISA, MasterCard, American Express, Switch, Maestro, Electron etc), cheques de empresa o personales o giros bancarios. En ciertos casos, Recuperacion Express podrá reservarse el derecho a esperar a que el pago se haya compensado antes de enviar los datos al cliente.

2.6. Recuperacion Express se reserva el derecho a cobrar intereses y/o tarifas de administración por pagos pendientes tras la fecha especificada. La tarifa actual cobrada por Recuperacion Express es del 1,5% por cada mes pendiente. Las tarifas actuales de administración son las siguientes: pago atrasado - 75 £ por cada mes pendiente, 10 £ por cada conversación telefónica relativa al balance pendiente, 30 £ por cada carta enviada relativa al balance pendiente y 10 £ por una copia de la factura original. Todas estas cantidades excluyen el IVA.

3. Confidencialidad

3.1. Como parte de su política de confidencialidad, Recuperacion Express acuerda no revelar la información o archivos de datos, de forma total ni parcial, que esté almacenada en el equipo o se recupere del mismo sin consentimiento del cliente. Dicha información sólo será compartida entre empleados o agentes de Recuperacion Express y siempre bajo los acuerdos de confidencialidad o de acuerdo con la ley.

3.2. Recuperacion Express usará sólo ingenieros de recuperación de datos autorizados, y todos los medios que Recuperacion Express reciba se guardarán de forma segura en una de sus instalaciones. El cliente comprende que el lugar de almacenamiento del medio podrá ser distinto del lugar al que se envió el medio.

3.3. Todos los datos recuperados de los medios de los clientes se guardarán en servidores seguros de acuerdo con las leyes de protección de datos pertinentes

4. Procesos de diagnóstico y recuperación de datos

4.1. Todos los informes de diagnóstico se enviarán al cliente por teléfono o correo electrónico, a menos que se acuerde lo contrario con un representante de Recuperacion Express.

4.2. Debido a la naturaleza de la recuperación de datos, es posible que nuestros técnicos tengan que llevar a cabo tareas físicas en el equipo, medios o datos enviados

a Recuperacion Express. Por lo tanto, el cliente acepta que (a) el equipo, medios o datos ya están dañados; (b) los trabajos de recuperación de datos pueden ocasionar más daños en el equipo, medios o datos; (c) la garantía del equipo, medios o datos puede quedar anulada; (d) Recuperacion Express no es responsable por daños de éste o de otro tipo.

4.3. El cliente debe saber que, en ocasiones, Recuperacion Express necesitará utilizar medios adicionales para continuar con la fase de diagnóstico o para realizar la recuperación de datos. Algunos ejemplos, sin limitarse a ellos, son piezas adicionales para los discos duros y adaptadores o conectores específicos. Recuperacion Express se reserva el derecho a cobrarle al cliente estos medios adicionales a un precio acordado.

4.4. En excepcionales circunstancias, Recuperacion Express puede solicitar que el cliente cubra los costes de intentar la recuperación de datos. Esta solicitud sólo se hará cuando la recuperación sea compleja o cuando se hayan producido daños serios y sólo como presupuesto fijo sin obligaciones, y no se ofrece como parte del servicio de Recuperacion Express “no recuperación, no cobro”.

4.5. Recuperacion Express acepta que los pagos de una recuperación sólo se procesarán en el caso de que los datos se hayan recuperado del medio del cliente. El cliente comprende que, debido a la compleja naturaleza de la recuperación de datos, no siempre es posible recuperar toda la información de los medios del cliente. Recuperacion Express no prevé si los datos recuperados están completos, son relevantes o importantes, a no ser que se haya acordado de forma contraria con el cliente por escrito.

4.6. Recuperacion Express se reserva el derecho a enviar cualquier equipo o medio recibido en nuestras instalaciones al lugar que sea más adecuado para la recuperación de datos. Ello incluye el uso de laboratorios afiliados o asociados. En dichos casos, Recuperacion Express empleará un servicio de mensajería para el transporte del medio o equipo. El cliente acepta que a) Recuperacion Express se hará cargo de estos costes; y que b) Recuperacion Express no será responsable de cualquier daño o pérdida de los objetos transportados como parte del objetivo general de recuperar los datos perdidos del cliente.

5. Rendimiento, envío y portes

5.1. Recuperacion Express devolverá todos los datos recuperados en un medio adecuado. Ejemplos de esto son, sin limitarse a ellos, CD-ROM, DVD-r u disco duro de repuesto. Como parte de su servicio de recuperación de datos estándar, Recuperacion Express en la actualidad envía un máximo de 3GB de datos en CD-ROM y 30GB de datos en DVD-r. Si los datos recuperados exceden estos límites, Recuperacion Express se reserva el derecho a negarse a devolverlos, o a cobrarle al cliente una cantidad acordada por la devolución de datos en estos medios. El cliente deberá pagar una cantidad acordada por los medios de repuesto, la cual no irá incluida en el coste de

recuperación de datos, a menos que así se hubiera acordado por escrito con un representante de Recuperacion Express.

5.2. Todos los medios de repuesto tienen una garantía de siete días a partir de la fecha de envío desde las oficinas de Recuperacion Express. Durante este plazo, Recuperacion Express se compromete a reemplazar o reparar cualquier material que esté defectuoso. Tras este período, la garantía será la del fabricante y no dependerá de Recuperacion Express. Si tras un plazo de tres días se necesitasen más servicios de recuperación de datos de un medio ya devuelto, Recuperacion Express cobrará la tarifa estándar.

5.3. Todos los datos que Recuperacion Express recupere se devolverán al cliente usando un servicio de mensajería rastreable de un día para otro. Ejemplos de este servicio pueden ser, sin limitarse a ellos, UPS, TNT o Fedex. No obstante, se puede acordar otros sistemas con el cliente para la devolución de los datos. En ocasiones Recuperacion Express se reservará el derecho a cobrar al cliente por el servicio postal y las tarifas de administración asociadas. Estos gastos no van incluidos en el presupuesto original del proceso de recuperación de datos.

5.4. Recuperacion Express no será responsable de los retrasos causados por la red postal. En dichas circunstancias, no se ofrecerá compensación por pérdida de ganancias, inconvenientes, etc a menos que se haya acordado previamente con Recuperacion Express.

5.5. El cliente acepta inspeccionar o intentar inspeccionar los materiales enviados lo antes posible tras ser recibidos, o haberse intentado entregar, y en cualquier caso en un período de cinco días dentro del intento de entrega o de ser recibidos. Cualquier reclamación en el envío de materiales, o reclamación porque los materiales no cumplan con el pedido realizado a Recuperacion Express, deberá notificarse por escrito en un plazo de siete días del envío. Las reclamaciones realizadas fuera de este plazo se resolverán a discreción de Recuperacion Express.

5.6. Recuperacion Express mantendrá una copia de los datos recuperados durante siete días a partir de la fecha de envío. Durante este plazo Recuperacion Express responderá a cualquier pregunta relativa a los datos recuperados y, si es necesario, enviará más copias. En ocasiones, con el consentimiento del cliente, Recuperacion Express conservará una copia de los datos recuperados y/o imagen digital. En dichos casos, Recuperacion Express se reserva el derecho a cobrar una tarifa por realizar copias de los datos, por almacenamiento de datos, por la gestión y la seguridad.

5.7. El cliente y Recuperacion Express aceptan que el único y exclusivo remedio para cualquier trabajo no satisfactorio quedará a la discreción de Recuperacion Express. Recuperacion Express se reserva el derecho a (a) realizar nuevos intentos por parte de un ingeniero de Recuperacion Express para remediar un trabajo no satisfactorio; (b) devolver el dinero al cliente total o parcialmente.

5.8. Todos los medios enviados a Recuperacion Express para la recuperación de datos se mantendrán en una de sus oficinas internacionales durante un período de catorce días como máximo tras haber completado la recuperación de datos. Durante este tiempo, el cliente puede solicitar que se le devuelva el medio. En estas circunstancias, Recuperacion Express se reserva el derecho a cobrar por los gastos de empaquetado y envío. Cualquier medio que se deje en Recuperacion Express tras este período de tiempo será destruido de forma segura y ecológica, y en ese momento Recuperacion Express no tendrá responsabilidad con el cliente ni con cualquier tercera parte.

5.9. El cliente acepta que los medios devueltos como parte del servicio de devolución gratuita de Recuperacion Express utilizan el servicio postal estándar, a menos que se acuerde lo contrario con un representante de Recuperacion Express. Puesto que este servicio de correos no se puede seguir, Recuperacion Express no acepta responsabilidad por medios perdidos o dañados en la red postal.

5.10 Todos los dispositivos enviados a Recuperacion Express para la recuperación de datos pueden ser retenidos dentro de una de nuestras oficinas internacional por un período de hasta catorce días desde la terminación del servicio de recuperación de datos. Según nuestro "Terminos i Condiciones de devolucion " usted puede solicitar la devolución de sus dispositivo dentro de 28 días a la recepción de la unidad. El cliente entiende que los plazos de entrega previstos se calculan a partir de la fecha de la recuperación de los datos más catorce días. Por favor, consulte nuestros "Terminos I Condiciones de devolucion " para más detalles.

5.11 El cliente entiende que la devolucion gratuita de todos los dispositivos se realiza mediante servicios postales estándar que no es detectable, Recuperacion Express no asume ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño causado a los dispositivos dentro de la red postal. El cliente entiende que este es un servicio que tarda 21 días, calculado como se describe en la sección 5.10. Nuestros "términos y condiciones de devolucion "se puede encontrar aquí:http://recuperacion-express.net/files/re_terminos_y_condiciones_de_devolucion.pdf

5.12. El cliente comprende que Recuperacion Express no ofrece garantías de ningún tipo y que su responsabilidad con respecto al cliente se limita estrictamente a las tarifas que el cliente paga a Recuperacion Express por su servicio de recuperación de datos.

6. Integridad de datos

6.1 El cliente acepta que Recuperacion Express no examinará los contenidos de los archivos contenidos en los dispositivos enviado para la recuperacion de datos.

6.2 Recuperacion Express ofrece un valor porcentaje de la integridad de los datos recuperados. Este es sólo una estimación y se obtienen por medio de un software que realiza un proceso de verificación de los "files signature". Durante este proceso los "files signature" recuperados se comparan con su extensión. Este proceso no garantiza

el nivel de integridad y pueden variar dependiendo de varios factores, incluyendo, pero no limitado a, el tipo de archivo y si es o no codificado. El porcentaje determinado es solamente una estimación.

6.3 Recuperacion Express no asume responsabilidad alguna por los contenidos, la integridad, la funcionalidad, la corrupción o la utilidad de los datos recuperados.

6.4 Si bien se intenta hacer todo lo posible para recuperar tantos datos como sea posible de cualquier dispositivos recibido y los archivos específicos solicitados por el cliente el proceso de recuperación es tal que no es específico y la venta de datos es genérica y se basa puramente en la cantidad de datos que se recuperó y el trabajo que se hizo para la recuperación de esos datos. Por lo tanto, si el cliente desea saber qué archivos han sido recuperados deben solicitar un listado de los archivos a su account manager por escrito o por correo electrónico. Esta es responsabilidad del cliente y una lista de archivos no se proveerá a menos que sea solicitado por el cliente a Recuperacion Express por escrito o por correo electrónico. El listado de los archivos muestra los archivos recuperados. Recuperacion Express no da ninguna garantía sobre la integridad de los datos mostrados en el listado de los archivos o cualquier otro dato recuperado.

7. Legalidad

7.1. El cliente acepta que los medios y contenido enviados a Recuperacion Express son legales y que son posesión legal del cliente, y que el cliente tiene derecho legal a solicitar servicios de recuperación de datos, según se describe en las leyes pertinentes del país en el que se haya enviado el medio para ser diagnosticado.

Estos términos y condiciones se modificaron por última vez el 20 de enero del 2008.