

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

### **Ontrack Digital Care Plan – 1. November 2018**

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Ontrack-Datenschutz-Services (im Folgenden "Allgemeine Geschäftsbedingungen oder AGB" genannt), die von der Firma KLDISCOVERY Ontrack GmbH (nachstehend "Ontrack" genannt), Hanns-Klemm-Strasse 5, DE-71034 Böblingen zur Verfügung gestellt werden. Sofern lokale Services erforderlich werden, werden diese von der KLDISCOVERY Ontrack (Switzerland) GmbH, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, erbracht.

Durch die Registrierung des Geräts (wie unten definiert), unabhängig von Ihrem Status (Verbraucher oder Unternehmer), erkennen Sie Ihre vollständige und uneingeschränkte Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen an, die unter Ausschluss aller anderen Dokumente gelten, vorbehaltlich der unten ausdrücklich genannten.

#### **1. Beschreibung der Services.**

Der Ontrack-Datenrettungs-Service (nachfolgend Service genannt) ist ein Support-Service, der für einen begrenzten Zeitraum im Sinne von Ziffer 2 (nachfolgend Vertragsdauer genannt) zur Verfügung gestellt wird. Der Service besteht aus einem (1) Datenwiederherstellungsversuch, der von Ontrack auf einer internen oder externen Festplatte (HDD), Solid State Drive (SSD), Smartphone oder Tablet (im Folgenden als Device(s) bezeichnet) durchgeführt wird, die Eigentum des Kunden sind oder vom Kunden gemietet werden. Für den Fall, dass der Kunde das gleiche Device an Ontrack für einen anderen Datenwiederherstellungs-Service nach dem ersten Datenwiederherstellungsversuch, der von Ontrack innerhalb der Vertragsdauer durchgeführt wurde, liefert, stellt Ontrack dem Kunden für den nachfolgenden Datenwiederherstellungs-Service den gültigen Preis in Rechnung, der um 20% für jeden einzelnen Datenwiederherstellungsversuch reduziert wird.

Der Service steht nur für einzelne, separat registrierte Smartphones, Tablets, Festplatten oder SSDs zur Verfügung, die extern oder intern sein können (d.h. das Laufwerk ist oder soll Bestandteil eines Laptops oder Desktop-Computers sein), die keine vom Hardware-Hersteller integrierte Verschlüsselungstechnologie verwenden und den weiteren Bedingungen dieses Vertrages unterliegen. Der Service steht daher für alle anderen Devices nicht zur Verfügung ("ausgeschlossene Devices"). Ausgeschlossene Devices sind beispielsweise mehrere Festplatten oder SSDs in einer RAID-Konfiguration und USB-Flash-Laufwerke (im Folgenden als "ausgeschlossene Devices" bezeichnet).

#### **2. Kauf der Services und Widerrufsrecht.**

Der Kunde erwirbt den Service von Ontrack oder einem autorisierten Wiederverkäufer des Service von Ontrack (im Folgenden Reseller genannt) für den im Servicevertrag zwischen Reseller und Kunde festgelegten Zeitraum (auf Grundlage der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Der Servicevertrag muss diese Allgemeinen Vertragsbedingungen nebst eventuell gesonderten Vereinbarungen zwischen dem Kunden und dem Wiederverkäufer oder Ontrack enthalten.

Der Service wird zur Verfügung gestellt und muss für funktionierende - also noch nicht defekte - Device erworben werden, die sich in der Nutzung durch den Kunden befinden.

Um den Service zu erwerben, muss der Kunde dem Wiederverkäufer oder Ontrack die erforderlichen Informationen gemäss den separaten Anweisungen des Wiederverkäufers zur Verfügung stellen. Der Servicevertrag zwischen dem Kunden und Ontrack kommt zustande, wenn die Registrierung vollständig abgeschlossen ist.

#### **3. Verfahren zur Registrierung von Devices und Aktivierung von Service.**

Ontrack wird den Service nur dann erbringen, wenn der Kunde das Device gemäss den Anweisungen des Resellers oder von Ontrack ordnungsgemäss registriert hat und sofern das Device die in den jeweils anwendbaren Allgemeinen Vertragsbedingungen festgelegten Anforderungen erfüllt.

Wenn der Kunde das Device selbst registriert, muss das Device innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Abschluss des Servicevertrages registriert werden. Um das Device zu registrieren, muss der Kunde dem Wiederverkäufer oder Ontrack die im Registrierungsformular geforderten Informationen zur Verfügung stellen. Wenn der Kunde das Device selbst registriert, ist Ontrack verpflichtet, den Service erst dann zu erbringen, wenn die Registrierung vollständig abgeschlossen ist.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Wiederherstellungsversuch nur für Devices durchgeführt wird, die maximal fünf (5) Jahre bzw. maximal zwei (2) Jahre für Smartphones und Tablets alt sind. Das Alter des Devices wird anhand der Kaufquittung verifiziert. Sollte die Quittung nicht vorliegen, ist Ontrack berechtigt, das Alter anhand der Typennummer oder eines ähnlichen Codes des – Devices zu schätzen. Sollte Ontrack nicht in der Lage sein, das Alter des Devices zu bestimmen, ist Ontrack nicht verpflichtet, den Wiederherstellungsversuch durchzuführen.

Der Kunde garantiert, dass das dem Service unterliegende Device zum Zeitpunkt des Abschlusses des Servicevertrages voll funktionsfähig ist und dass im Falle von Datenverlusten des Devices diese nach Abschluss des Servicevertrages entstanden sind. Stellt der Kunde das Device Ontrack zum Wiederherstellungsversuch zur Verfügung, ist Ontrack berechtigt, durch Überprüfung der Dateidaten zu überprüfen, ob das Device nach Abschluss des Servicevertrages genutzt wurde.

Sollte Ontrack feststellen, dass das dem Service unterliegende Device nicht mit diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen übereinstimmt, ist Ontrack nicht verpflichtet, den Wiederherstellungsversuch an dem betreffenden Device durchzuführen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die oben genannten Altersgrenzen für das Device und die Vertragsdauer zu berücksichtigen.

**Ontrack ist nicht verpflichtet, die Servicegebühr(en) zurückzuerstatten, wenn das Device während der Vertragslaufzeit älter als fünf (5) Jahre bzw. älter als zwei (2) Jahre für Smartphones und Tablets ist.**

Darüber hinaus werden die während des Registrierungsprozesses zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente von Ontrack nur dann überprüft, wenn der Kunde den Service anfordert. Nach Erhalt des Devices überprüft Ontrack, ob die ID-Informationen des registrierten Devices mit den ID-Informationen des Devices übereinstimmen, das an Ontrack gesendet wurde. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, die in diesen Vertragsbedingungen festgelegten Fristen einzuhalten und sicherzustellen, dass alle Informationen und Dokumente wahrheitsgemäss und korrekt sind. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von Ontrack eine Kopie der Originalquittung des Services zur Verfügung zu stellen.

Im Rahmen der Vertragslaufzeit kann der Kunde die Ausführung des Services auf dem registrierten Device beantragen; dazu kann er sich über die registrierten Kontaktdaten mit dem Reseller oder dem Kundendienst von Ontrack in Verbindung setzen. Dem Kunden werden Anweisungen zum Versand des Devices gegeben; insbesondere erhält der Kunde ein Bestellformular, das ordnungsgemäss ausgefüllt, unterschrieben und zusammen mit dem Device dem Paket beigelegt wird. Für den Fall, dass das Device ohne Bestellformular oder mit einem Formular, das nicht ordnungsgemäss ausgefüllt oder unterschrieben ist, versandt wird, behält sich Ontrack das Recht vor, den Kunden zu informieren und das Device ohne weitere Bearbeitung zurückzugeben.

#### **4. Pflichten von Ontrack.**

Auf Anfrage des Kunden, der den Service erworben und das Device gemäss Ziffer 3 registriert hat, und innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des Devices wird Ontrack einen einzigen Versuch unternehmen, die auf dem Device gespeicherten Daten wiederherzustellen. Der Service deckt ausschliesslich die Benutzerdateien ab. Lizenzierte Software oder Dateien (wie Betriebssystem, Anwendungssoftware) werden nicht wiederhergestellt.

Die Durchführung des Services findet im Labor von Ontrack statt, wobei die neuesten proprietären Werkzeuge und Technologien verwendet werden, um die grössten Erfolgsaussichten zu erzielen. Solche Chancen werden jedoch durch die Art und Schwere des technischen Problems, mit dem das Device konfrontiert ist, beeinflusst. Ontrack wird der Service unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt und dem Stand der Technik erbringen, jedoch sind die Verpflichtungen von Ontrack aufgrund der Eigenart des Services ausschliesslich als auftragsrechtliche Verpflichtung zu verstehen, da Ontrack aus technischen Gründen nicht garantieren kann, dass das erzielte Ergebnis dem vom Kunden gewünschten Ergebnis entspricht. Ontrack garantiert nicht, dass alle Daten wiederherstellbar sind, und kann nicht garantieren, welche Dateien sich auf den Datenträgern befinden. Die Datenwiederherstellung ist strikt auf die Dateien beschränkt, die auf dem Datenträger wiederherstellbar sind. Im Falle eines vollständigen oder teilweisen Erfolges des Vorgangs werden nach Ermessen von Ontrack alle wiederhergestellten Daten auf einem externen Sicherungsgerät gespeichert, das dem Kunden zugesandt oder dem Kunden über einen Cloud-Service zur Verfügung gestellt wird, gemäss den Bestimmungen der folgenden Klauseln. Sollte die Datenwiederherstellung nicht zu einem positiven Ergebnis führen, wird Ontrack den Kunden per E-Mail darüber informieren. Der Kunde kann die Rückgabe des Devices auf eigene Kosten verlangen oder schriftlich verlangen, dass Ontrack das Device entsprechend den geltenden Datenschutz-Vorschriften entsorgt und die Daten löscht (nach 3 Wochen seit dem bestätigten Erhalt der Daten).

#### **5. Ablehnung des Services und Vertragsbeendigung.**

Ontrack wird die Wiederherstellung unter den folgenden Umständen nicht vornehmen:

- (a) Nicht registrierte Device oder Devices, die nach Ablauf der Frist registriert wurden;
- (b) Das von Ontrack empfangene Device enthält Angaben, die nicht mit den während des Registrierungsprozesses eingegebenen Geräteinformationen übereinstimmen;
- (c) Devices, bei denen unrichtigen Angaben während des Registrierungsverfahrens gemacht wurden;
- (d) Devices, auf denen jegliche Art von Datenwiederherstellungsversuchen bereits vom Kunden oder von Dritten durchgeführt wurden, mit der Ausnahme, dass der Wiederverkäufer das Device mit Hilfe eines speziellen Softwaretools von Ontrack diagnostiziert;
- (e) Die auf dem Device gespeicherten Dateien sind verschlüsselt, oder das Device ist gesperrt und der Kunde stellt nicht die erforderlichen Zugangsdaten, wie z.B. das Kennwort oder andere Informationen zur Entschlüsselung zur Verfügung;
- (f) Devices, an denen Manipulationen vorgenommen wurden: Im Sinne dieser Klausel gilt ein Device als manipuliert, wenn das Device bei Erhalt durch Ontrack geöffnet oder anderweitig nicht intakt ist (z. B. wenn die vom Hersteller angebrachten Siegel oder Etiketten entfernt wurden oder andere Anzeichen von Manipulationen vorliegen);
- (g) Das Device, Smartphone oder Tablet wurde auf Werkseinstellungen zurückgesetzt;

- (h) Ausgeschlossene Devices;
- (i) der Kunde seine Zahlungen aus dem Servicevertrag nicht vollständig bezahlt hat; oder
- (j) Falls der Antrag nach Ablauf der Vertragsdauer gestellt wird.

In allen oben beschriebenen Fällen, mit Ausnahme von Punkt (j), gilt der Servicevertrag als aus wichtigem Grund gekündigt. Der Kunde hat das Recht auf Rückerstattung des für den Service gezahlten Betrags, abzüglich der Bearbeitungsgebühr von Ontrack, die auf 50 % der Servicegebühr festgesetzt ist. Für den Fall, dass das Device bereits an Ontrack gesandt wurde, kann der Kunde die Rückgabe des Devices auf eigene Kosten verlangen oder schriftlich verlangen, dass Ontrack das Device entsprechend den geltenden Vorschriften entsorgt.

## **6. Berechtigung zum Zugriff und zur Nutzung des Devices und zur Verarbeitung personenbezogener Daten.**

Der Kunde erklärt, dass er uneingeschränkt berechtigt ist, auf das Device und die darin gespeicherten Daten zuzugreifen und es zu nutzen. Mit dem Kauf des Services ernennt der Kunde Ontrack (sofern Ontrack die in Ziffer 4 beschriebenen Tätigkeiten ausführt) zum Auftragsverarbeiter im Sinne des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, SR 235.1) bzw. der EU-Datenschutzgrundverordnung in Bezug auf personenbezogene Daten Dritter, die auf dem Device gespeichert wurden. Der Kunde ermächtigt Ontrack ausdrücklich, jegliche Art von Daten, die auf dem Device gespeichert sind, zu verarbeiten und alle Arbeiten auszuführen, die Ontrack für die bestmögliche Vertragserfüllung für notwendig erachtet. Zum Beispiel kann Ontrack die Daten oder das Device, auf dem sie gespeichert sind, reproduzieren, extrahieren, modifizieren, löschen oder zerstören. Als Auftragsverarbeiter muss Ontrack alle notwendigen Massnahmen ergreifen, um die geltenden Vorschriften über den Umgang mit personenbezogenen Daten einzuhalten. Insbesondere ist es Ontrack untersagt, die Daten ausserhalb der Ontrack weiterzuleiten oder zu verbreiten, vorbehaltlich des Cloud-Services, und muss gewährleisten, dass ein geeignetes Sicherheitssystem vorhanden ist, um das Risiko des Verlusts oder der Zerstörung der Daten, des unbefugten Zugriffs, der unrechtmässigen oder nicht konformen Behandlung zu minimieren.

Alle Bestimmungen, die nicht ausdrücklich in diesen Vertragsbedingungen vorgesehen sind, unterliegen den geltenden Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten. Die Ernennung von Ontrack zum Auftragsverarbeiter gilt als widerrufen, wenn der Vertrag ausgeführt oder aus irgendeinem Grund gekündigt wird. Im Fall, dass der Kunde eine natürliche Person ist und somit eine betroffene Person im Hinblick auf die Behandlung ihrer persönlichen Daten darstellt, handelt Ontrack als Auftragsverarbeiter im Sinne des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG, SR 235.1) bzw. der EU-Datenschutzgrundverordnung und stellt zu diesem Zweck die Informationen zur Verfügung, die unter <https://www.ontrack.com/de-ch/datenschutz-richtlinien/> abrufbar sind.

Ontrack informiert hiermit die Betroffenen darüber, dass die im Zusammenhang mit dem Service erhobenen und im Rahmen der Registrierung des Devices gemäss Ziffer 3 zur Verfügung gestellten Daten von Ontrack oder dem Reseller als unabhängige Datenverantwortliche gespeichert werden. Die Daten, die während des Registrierungsvorgangs gesammelt werden, sind: Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Steuercode oder Umsatzsteuer-ID, physische Adresse und alle anderen Informationen, die in den Kaufrechnungen für das Device oder den Computer und für den Service enthalten sind. Die Daten werden von Ontrack für die Durchführung der in Ziffer 3 beschriebenen Kontrollen benötigt, so dass ein Vertragsabschluss nicht möglich ist, wenn diese Daten nicht zur Verfügung gestellt werden.

Die gesammelten Informationen und personenbezogenen Daten können mit Einverständnis des Kunden auf Servereinheiten im Ausland gespeichert werden, vorbehalten bleiben Kundeninformationen für Rechnungsstellung, Marketing und Kundenpflege; dennoch muss der Auftragsverarbeiter sicherstellen, dass die Risiken im Umgang mit den Daten durch geeignete Sicherheitsmassnahmen minimiert werden.

Ontrack verpflichtet sich in jedem Fall, alle auf dem Device gespeicherten Daten und alle mit dem Kunden verbundenen Daten vertraulich zu behandeln.

## **7. Versandkosten und damit verbundene Risiken.**

Alle Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden. Der Kunde trägt das Risiko des Verlusts oder der Zerstörung des Devices und/oder der darin gespeicherten Daten, die während des Transports von dem Ort, an dem sich das Device befindet, zum Standort von Ontrack. Auf Wunsch des Kunden kann eine Transportversicherung abgeschlossen werden. Diese Versicherung ist in vollem Umfang vom Kunden zu tragen.

## **8. Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkungen.**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Device während dem Service von Ontrack beschädigt werden kann. Bei der Übernahme von Aufträgen übernimmt Ontrack keine Garantie und auch keine Haftung dafür, dass eine vollständige Datenwiederherstellung möglich ist. Ontrack ist lediglich verpflichtet, das Problem anhand der aktuell definierten Vorgehensweisen zu identifizieren. Die Datenwiederherstellung basiert auf den Daten, die physisch auf dem Speichermedium wiederherstellbar sind, was nicht notwendigerweise die gesamte Datenmenge ist, die ursprünglich gespeichert wurde. Ontrack gibt keine Garantien in Bezug auf die Verwendbarkeit der wiederhergestellten Dateien, auch wenn die Dateien zu 100% logisch korrekt zu sein scheinen. Der Kunde haftet unter Umständen gegenüber Dritten für den wirtschaftlichen Wert der Daten und für Schäden an Daten/Devices, die er selbst oder ein Dritter verursacht hat bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der

Gesundheit. Der Kunde haftet gegenüber Ontrack, dass er korrekte Informationen zur Verfügung stellt. Der Auftrag basiert auf den Angaben auf dem Bestellschein. Soweit gesetzlich zulässig, beschränkt sich die gesamte Haftung von Ontrack auf vorsätzlicher oder grober Fahrlässigkeit herbeigeführte Schäden oder bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In keinem Fall ist Ontrack haftbar für Beschädigung des Devices, Datenverlust, entgangenen Gewinn, versicherungsbezogene Kosten oder weitere spezielle, direkte oder indirekte, beiläufige oder Folgeschäden oder Verluste, die sich aus dem Service ergeben. Ebenfalls haftet Ontrack nicht für Hilfspersonen, ausser für deren sorgfältige Auswahl oder für einen Reseller.

### **9. Datenverschlüsselung und Garantie für Backup-Device.**

Im Falle einer erfolgreichen Wiederherstellung werden die Daten auf einem geeigneten Sicherungsgerät gespeichert oder dem Kunden über einen Cloud-Service nach Ermessen von Ontrack zur Verfügung gestellt. Der Kunde akzeptiert und stimmt zu, an alle Bedingungen der Lizenz für das von Ontrack eingesetzte Verschlüsselungsprodukt eines Dritten gebunden zu sein, das mit allen wiederhergestellten Daten, die an den Kunden zurückgesandt werden, verteilt wird. Die über Cloud-Service zur Verfügung gestellten Daten werden dem Kunden über das Internet auf einer speziell geschützten Seite zugänglich gemacht. Die Authentifizierung ist beim Zugriff erforderlich und die Zugangsdaten werden von Ontrack ausschliesslich dem Kunden per E-Mail zur Verfügung gestellt. Die Daten stehen dem Kunden 30 (dreissig) Tage nach der Bereitstellung der Zugangsdaten zur Verfügung und der Kunde muss seine eigenen Vorkehrungen treffen, um das E-Mail zu empfangen und die Daten zu kopieren und auf einem anderen Device zu speichern. Die Garantiebedingungen, die für die von Ontrack für die Sicherung der Daten des Kunden verwendeten Devices gelten, sind diejenigen, die von den Herstellern und/oder Lieferanten dieser Devices zur Verfügung gestellt werden. Eine darüber hinausgehende Gewährleistung von Ontrack ist ausdrücklich ausgeschlossen. Nach Erhalt des Devices wird der Kunde eine zusätzliche Kopie der wiederhergestellten Daten auf einen anderen Computer oder ein anderes Device erstellen, um die Sicherheit zu gewährleisten. Ontrack speichert eine Kopie der wiederhergestellten Daten für 30 Tage, nachdem die Daten geliefert oder dem Kunden zur Verfügung gestellt wurden. Danach werden alle Daten gelöscht, sofern nicht anders schriftlich vereinbart. Ontrack führt keinen Virenskan oder sonstigen Schadstoffsoftware-Scan auf den wiederhergestellten Daten durch. Der Kunde ist verpflichtet, das Sicherungsgerät auf Viren- und Schadstoffsoftware-freiheit zu überprüfen, indem er einen Scan auf diesem Device durchführt. In keinem Fall kann Ontrack für die Identifizierung und Entfernung von Viren oder sonstiger Schadstoffsoftware und daraus resultierenden Schäden haftbar gemacht werden.

### **10. Ort der Tätigkeiten.**

Ontrack behält sich das Recht vor, alle Tätigkeiten auszuführen, die für die Bereitstellung des Services notwendig sind, oder einen Teil davon in einer seiner Niederlassungen, Partner oder sonstigen Hilfspersonen.

### **11. Interpretation.**

Die in diesem Vertrag verwendete Fachterminologie bezieht sich auf das jeweilige informationstechnische Umfeld und ist entsprechend der allgemeinen Verwendung und der aktuellen Bedeutung zu interpretieren.

### **12. Anwendbares Recht und zuständiges Gericht.**

Die Auslegung und Ausführung dieses Vertrages sowie die Beziehungen zwischen den Parteien werden durch das Schweizer Recht geregelt. Nichts, was in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben ist, ist als Einschränkung der Rechte des Verbrauchers im Rahmen der verbindlichen Konsumentenschutzbestimmungen anzusehen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Mit Ausnahme der Fälle, in denen das zuständige Gericht gesetzlich festgelegt ist und nicht verhandelbar ist, stimmen die Parteien darin überein, dass das zuständige Gericht für alle Streitigkeiten, die sich aus und im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag ergeben können, das Gericht in Zürich ist.

### **13. Teilweise Nichtigkeit.**

Sollten eine oder mehrere Klauseln dieses Vertrages von der zuständigen Behörde als ungültig, nichtig oder in irgendeiner Weise unwirksam erachtet werden, so hat diese Ungültigkeit, Nichtigkeit oder Unwirksamkeit keine Auswirkungen auf die anderen Klauseln des Vertrages. Diese Klauseln oder Teile davon werden nur im Rahmen der Massnahme und soweit erforderlich geändert, damit die zuständige Behörde ihre Anwendbarkeit und Wirksamkeit anerkennt.

## Conditions générales du Ontrack Digital Care Plan, 1<sup>er</sup> novembre 2018.

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») constituent un contrat applicable au Service de Protection des Données Ontrack (ci-après le « **Service** ») fourni par KLDDiscovery Ontrack GmbH Hanns-Klemm-Straße 5, 71034 Böblingen, Allemagne (ci-après « **Ontrack** »). Dans le cas où des Services sont nécessaire à niveau local, ceux-ci seront rendus par KLDDiscovery Ontrack (Switzerland) GmbH, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, Suisse.

En enregistrant l'Appareil (tel que défini ci-dessous), quel que soit votre statut (consommateur ou professionnel), vous reconnaissez votre adhésion pleine et entière aux termes des Conditions Générales, qui s'appliqueront à l'exclusion de tout autre document, sous réserve de ceux visés explicitement ci-dessous.

### 1. Description du Service.

Le service de récupération de données (ci-après le « **Service** ») consiste en une prestation d'assistance fournie pour une durée limitée, telle que définie à l'article 2 ci-dessous (ci-après la « **Durée du Contrat** »). Le Service consiste en une (1) tentative unique de récupération de données effectuée par Ontrack sur un disque dur à plateau (HDD) ou un support de stockage SSD, qu'il soit interne ou externe, ou un smartphone ou une tablette (ci-après l'« **Appareil** ») qui appartient au Client ou est loué par ce dernier. Si, par la suite, le Client confie à nouveau l'Appareil à Ontrack pour une autre tentative de récupération de données après la première effectuée par Ontrack pendant la Durée du Contrat, Ontrack facturera au Client un service supplémentaire de récupération de données, dont le prix bénéficiera d'une remise de 20% (vingt pour cent) par rapport au tarif normal de la prestation, ce pour chaque nouvelle tentative de récupération des données.

Le Service n'est disponible que pour des smartphones, tablettes, disques durs HDD ou disques SSD internes ou externes (c'est-à-dire disques qui sont des composants ou sont destinés à être des composants d'ordinateurs portables ou de bureau), qui ont chacun fait l'objet d'un enregistrement préalable auprès d'Ontrack, dont l'accès aux données qu'ils contiennent n'est pas protégé par une technologie de chiffrement intégrée par le fabricant, et qui sont soumis aux présentes Conditions Générales. Le Service ne peut donc pas bénéficier à d'autres périphériques, y compris, sans limitation, plusieurs disques durs HDD ou disques SSD configurés en mode RAID ou des lecteurs flash USB (ci-après les « **Périphériques exclus** »).

### 2. Souscription au Service.

Le Client souscrit au Service auprès d'Ontrack ou d'un revendeur de service agréé par Ontrack (ci-après le « **Revendeur** ») pour la période définie dans le Contrat de Service applicable entre le Revendeur et le Client (incluant les Conditions Générales applicables). Le Contrat de Service doit inclure les Conditions Générales en parallèle de toute autre condition contractuelle en vigueur entre le Client et le Revendeur ou Ontrack. Le Service est fourni et doit faire l'objet d'une souscription pour des Appareils en état de marche utilisés par le Client.

Afin de pouvoir souscrire au Service, le Client doit fournir les informations requises par le Revendeur ou Ontrack, selon les instructions communiquées par le Revendeur. Le Contrat de Service entre le Client et Ontrack est conclu une fois que l'enregistrement est entièrement terminé.

### 3. Procédure d'enregistrement de l'Appareil et activation du Service.

Ontrack fournira le Service si et seulement si le Client a correctement enregistré l'Appareil conformément aux instructions fournies par le Revendeur et/ou par Ontrack, et à condition que l'Appareil réponde aux exigences posées par ces Conditions Générales.

Si le Client procède lui-même à l'enregistrement de l'Appareil, celui-ci devra intervenir dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la conclusion du Contrat de Service. Afin d'enregistrer l'Appareil, le Client doit fournir au Revendeur et/ou à Ontrack les informations requises dans le formulaire d'enregistrement. Si le Client procède lui-même à l'enregistrement de l'Appareil, Ontrack n'aura pas obligation de fournir le Service tant que l'enregistrement de l'Appareil ne sera pas complètement terminé.

Le Client reconnaît que la tentative de récupération des données ne sera effectuée que sur des Appareils datant (i) de moins de cinq (5) ans pour les disques durs HDD et les disques SSD ou (ii) de moins de deux (2) ans pour les smartphones et les tablettes. L'âge de l'Appareil sera vérifié à partir de la facture d'achat correspondante. Si la facture n'est pas disponible, Ontrack se réserve le droit d'estimer l'âge de l'Appareil à partir de son numéro de série et/ou de tout code ou identifiant figurant sur ou dans l'Appareil. Si elle ne parvient pas déterminer l'âge de l'Appareil, Ontrack ne verra peser sur elle aucune obligation de fournir le Service pour cet Appareil.

Le Client garantit que l'Appareil faisant l'objet du Service était en bon état de fonctionnement au moment de la conclusion du Contrat de Service et que, si l'Appareil a subi des pertes de données, celles-ci se sont produites après la conclusion du Contrat de Service. Lorsque le Client remet l'Appareil à Ontrack à des fins de tentative de récupération de données, Ontrack se réserve le droit de vérifier (notamment au regard des dates des fichiers) si l'Appareil a été utilisé après la conclusion du Contrat de Service.

Si Ontrack constate que l'Appareil faisant l'objet du Service n'est pas conforme aux présentes Conditions Générales, Ontrack ne verra peser sur elle aucune obligation d'effectuer la tentative de récupération de données sur ledit Appareil. Le Client doit tenir compte des limites d'âge de l'Appareil définies ci-dessus, ainsi que de la Durée du Contrat.

**Ontrack n'aura aucune obligation de fournir le Service ni rembourser les frais de Service si l'Appareil dépasse la limite d'âge prévue au présent article au cours de la Durée du Contrat.**

De plus, Ontrack ne vérifiera les informations et documents fournis lors du processus d'enregistrement de l'Appareil que lorsque le Client aura demandé à bénéficier du Service. Dès réception de l'Appareil, Ontrack vérifiera que les informations d'identification de

L'Appareil enregistré correspondent aux informations d'identification de l'Appareil qui sont en sa possession. Le Client est seul responsable du respect des délais fixés aux présentes Conditions Générales, de même qu'il est seul tenu de s'assurer que toutes les informations et tous les documents sont véridiques et exacts. Le Client est tenu de fournir une copie de la facture ou du reçu original qui prouve l'achat ou la souscription au Service, sur simple demande d'Ontrack.

Pendant la Durée du Contrat, le Client peut demander à bénéficier du Service relativement à l'Appareil enregistré. Pour ce faire, le Client peut contacter le Revendeur ou le service clientèle d'Ontrack au moyen des coordonnées fournies. Le Client recevra des instructions vis-à-vis de l'expédition de l'Appareil. En pratique, le Client recevra un document à compléter et signer, puis à joindre à l'Appareil dans le colis d'envoi. Dans le cas où l'Appareil serait expédié sans le document ou avec un document incomplet ou non correctement signé, Ontrack se réserve le droit d'en informer le Client et de lui retourner l'Appareil sans procéder à la tentative de récupération de données.

#### **4. Obligations d'Ontrack.**

A la demande du Client qui a souscrit au Service et a procédé à l'enregistrement de l'Appareil conformément à l'article 3 ci-dessus, Ontrack effectuera une (1) tentative unique de récupération des données stockées sur ledit Appareil dans les dix (10) jours suivant la réception de ce dernier. Le Service porte exclusivement sur les fichiers de l'utilisateur. Les logiciels sous licence et autres fichiers (comme ceux du système d'exploitation et des logiciels d'application) ne seront pas récupérés.

L'opération se déroulera dans le laboratoire d'Ontrack en utilisant les outils et technologies propriétaires les plus récentes afin de garantir les meilleures perspectives de succès. De telles chances dépendent toutefois de la nature et de la gravité du problème technique dont l'Appareil est victime. Ontrack exécutera le Service en utilisant les meilleurs procédés et pratiques. Cependant, en raison de la nature particulière du Service de récupération de données, les obligations d'Ontrack ne doivent être considérées que comme des obligations de moyens, Ontrack ne pouvant garantir que le résultat obtenu sera le résultat souhaité par le Client. Ontrack ne garantit pas que les données seront récupérables et ne peut pas garantir non plus quels fichiers sont stockés sur l'Appareil. En cas de succès total ou partiel de l'opération, toutes les données récupérées seront, au choix d'Ontrack, soit sauvegardées sur un dispositif de sauvegarde externe qui sera envoyé au Client, soit mis à la disposition de ce dernier via un service de *cloud*, conformément aux stipulations suivantes. Dans le cas où l'opération n'aboutirait pas à un résultat positif, Ontrack en informera le Client, par courrier électronique. Le Client pourra solliciter le retour de l'Appareil à ses frais, ou bien demander par écrit qu'Ontrack détruise l'Appareil conformément à la réglementation en vigueur et supprime les données dans les trois (3) semaines suivant la réception par le client et confirme la destruction.

#### **5. Refus de Service et résiliation du Contrat de Service.**

Ontrack ne tentera pas la récupération de données dans les cas suivants :

- (a) si l'Appareil n'a pas été enregistré ou l'a été en dehors du délai ;
- (b) si l'Appareil reçu par Ontrack comprend des informations qui ne correspondent pas aux informations fournies pendant la phase d'enregistrement ;
- (c) si les informations fournies au cours de la phase d'enregistrement sont incorrectes ;
- (d) si l'Appareil a déjà subi tout type de tentative de récupération de données mise en œuvre par le Client ou par des tiers, à l'exception du Revendeur agréé par Ontrack qui aura pu effectuer un diagnostic à l'aide d'un logiciel spécifique fourni par Ontrack ;
- (e) si les fichiers stockés sur l'Appareil sont chiffrés ou si l'accès à l'Appareil est verrouillé, dès lors que le Client n'a pas fourni les codes d'identification, mot de passe ou autres informations nécessaires pour le déchiffrement des fichiers et l'accès normal aux fichiers stockés sur l'Appareil ;
- (f) si l'Appareil a été altéré ; pour les besoins de la présente clause, un Appareil est considéré comme altéré si, à la réception, Ontrack constate que l'Appareil a été ouvert ou, d'une manière ou d'une autre, n'est pas intact (par exemple, si les scellés ou les étiquettes du fabricant ont été enlevés ou déchirés ou s'il comporte d'autres signes de modification) ;
- (g) si les réglages d'usine de l'Appareil, du smartphone ou de la tablette ont été restaurés ;
- (h) si l'Appareil fait partie des Périphériques exclus ;
- (i) si le Client n'a pas réglé l'intégralité des montants dus en vertu du Contrat de Service ; ou
- (j) si la demande de Service a été faite par le Client après l'expiration de la Durée du Contrat.

Dans tous les cas décrits ci-dessus, à l'exception du paragraphe (j), le Contrat de Service sera considéré comme résilié aux torts du Client. Le Client pourra prétendre au remboursement de cinquante pour cent (50%) des frais payés pour le Service, les cinquante pour cent (50%) restants couvrant les frais de traitement d'Ontrack. Si l'Appareil a déjà été envoyé à Ontrack, le Client pourra demander son retour à ses propres frais, ou demander par écrit à Ontrack de détruire l'Appareil conformément à la réglementation en vigueur.

#### **6. Droit d'accès et d'utilisation de l'Appareil et traitement des données personnelles.**

Le Client déclare qu'il est pleinement autorisé à accéder et utiliser l'Appareil, de même que les données qui y sont stockées. En souscrivant au Service, le Client désigne Ontrack (si Ontrack réalise les opérations décrites à l'article 4) en tant que sous-traitant des données selon la Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) ou le Règlement général sur la protection des données de l'Union Européenne, s'agissant de toutes les données personnelles (y compris de tierces personnes) qui peuvent être stockées sur l'Appareil. Le Client autorise expressément Ontrack à traiter tout type de données stockées sur l'Appareil et à effectuer toute opération jugée nécessaire par Ontrack pour la bonne exécution du Service. Par exemple, Ontrack est autorisée à reproduire, extraire, modifier, effacer ou détruire les données ou l'Appareil sur lequel les données sont stockées. En tant que sous-traitant des

données, Ontrack devra prendre toutes les mesures nécessaires pour se conformer à la législation en vigueur portant sur la protection des données. En particulier, Ontrack s'interdit de transmettre ou de diffuser les données récupérées de l'Appareil en dehors de sa société, à l'exception du service *cloud*, et doit garantir qu'un système de sécurité approprié a été mis en place afin de minimiser le risque de perte ou de destruction des données, d'accès non autorisé, de manipulation illégale ou non conforme. Toute hypothèse non expressément visée aux présentes Conditions Générales sera appréhendée conformément aux lois en vigueur sur la protection des données. La désignation d'Ontrack en tant que sous-traitant des données à caractère personnel sera considérée comme révoquée de plein droit une fois le contrat exécuté ou résilié pour quelque raison que ce soit. Dans le cas où le Client est une personne physique concernée par la protection de ses données personnelles, Ontrack agira en tant que sous-traitant des données selon le Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) ou le Règlement général sur la protection des données de l'Union Européenne et met à disposition à cet égard les informations publiées sous <https://www.ontrack.com/fr-ch/confidentialite/>. Par les présentes, Ontrack informe les personnes concernées que les données collectées en relation avec le Service et fournies lors du processus d'enregistrement de l'Appareil conformément à l'article 3 ci-dessus seront stockées par Ontrack ou par le Revendeur, agissant en tant que responsable de traitement indépendant. Les données personnelles collectées lors de la procédure d'enregistrement sont : nom et prénom, adresse e-mail, numéro de TVA intracommunautaire, adresse physique et toute autre information incluse dans les factures d'achat de l'Appareil, de l'ordinateur et/ou du Service. Ces données sont nécessaires pour qu'Ontrack puisse effectuer les contrôles décrits à l'article 3. Par conséquent, il ne sera pas possible de conclure le Contrat de Service si tout ou partie de ces données ne sont pas fournis.

Les informations ou données à caractère personnel recueillies peuvent être stockées sur des unités de serveurs situées à l'étranger en accord avec le client. Sont exclus de l'accord préalable les informations du Client relatifs à la facturation, le marketing et la gestion des Clients. Dans tous les cas, le sous-traitant des données garantit la mise en place de mesures de sécurité appropriées afin de minimiser les risques de manipulation de données.

En tout état de cause, Ontrack s'engage à préserver la confidentialité de toutes les données personnelles stockées sur l'Appareil, de même que toutes données relatives au Client.

## 7. Frais d'expédition et risques connexes.

Les frais d'expédition de l'Appareil sont entièrement à la charge du Client. Le Client voit seul peser sur lui les risques de perte ou de destruction de l'Appareil et/ou des données qui y sont stockées, qui peuvent survenir au cours du transport de l'Appareil entre le lieu d'expédition de l'Appareil et les locaux d'Ontrack Sur demande du Client, l'Appareil pourra bénéficier d'une assurance de transport. Cette assurance sera entièrement à la charge du client.

## 8. Limitation de responsabilité et exclusion de garantie.

Le Client reconnaît que l'Appareil peut être endommagé par Ontrack pendant l'exécution du Service. Ontrack ne garantit pas que la récupération totale des données soit possible et n'accepte aucune responsabilité y relatant. Ontrack est seulement tenue de mettre en œuvre les procédures en vigueur qu'elle a définies afin d'identifier le problème. La récupération de données suppose que les données soient physiquement récupérables sur le support de stockage, lequel ne doit pas nécessairement stocker l'intégralité des données qui y ont initialement été placées.

Ontrack n'offre aucune garantie quant à la possibilité d'utiliser les fichiers récupérés, même si ces derniers semblent être corrects à cent pour cent (100%) d'un point de vue logique.

Le Client peut être tenu responsable envers des tiers de la valeur économique des données et des dommages causés aux données/appareils par lui-même ou par un tiers en cas d'intention, de négligence grave ou d'atteinte à la vie, au corps ou à la santé. Le Client est tenu de fournir des informations correctes à Ontrack. La capacité d'Ontrack à effectuer le Service dépend des informations renseignées lors de la souscription au Service.

Dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité d'Ontrack (à l'exception des cas d'intention, de négligence grave ou d'atteinte à la vie, au corps ou à la santé) est limitée. En aucun cas Ontrack ne peut voir sa responsabilité engagée en cas des dommages causés à l'Appareil, de perte de données, perte de profits, de coûts liés à une assurance ou de tout dommage ou perte particuliers, indirects ou indirects, accessoires ou consécutifs découlant de la fourniture du Service. Ces limitations s'appliquent quel que soit le fondement contractuel ou délictuel de l'action en responsabilité, tant en vertu de la loi que d'un contrat, y compris en cas de négligence ou de toute autre forme d'action.

## 9. Chiffrement des données et garantie de sauvegarde.

En cas de récupération réussie, les données seront stockées sur un dispositif de sauvegarde approprié ou mises à la disposition du client via un service *cloud*, à la discrétion d'Ontrack. Le Client accepte d'être lié par tous les termes et conditions des licences des produits de chiffrement tiers utilisé par Ontrack qui seront éventuellement associés aux données récupérables et retournées au Client. Les données mises à disposition via le service de *cloud* seront accessibles au Client par le biais d'une connexion internet à un site spécifiquement protégé. Une authentification sera requise lors de l'accès, et les informations d'identification seront fournies par Ontrack au Client uniquement par courrier électronique. Les données seront à la disposition du Client pendant 30 (trente) jours à compter de la fourniture des informations d'accès, et le Client devra faire son affaire de réceptionner le courrier électronique et copier les données et les sauvegarder sur un autre appareil. Les conditions de garantie applicables aux périphériques utilisés par Ontrack pour la sauvegarde des données du Client sont celles fournies par les fabricants et/ou fournisseurs desdits périphériques. Toute garantie supplémentaire demandée à Ontrack est spécifiquement exclue. À réception du périphérique de sauvegarde, le Client fera une copie supplémentaire des données récupérées sur un autre ordinateur ou périphérique de stockage, afin de garantir la sauvegarde.

Ontrack conserve une copie des données récupérées pendant 30 (trente) jours après que les données ont été livrées ou mises à

la disposition du Client. Passé ce délai, toutes les données seront effacées, sauf accord contraire écrit.

Ontrack n'effectue aucun contrôle antivirus ou autres logiciels malveillants sur les données récupérées. Le Client est tenu de vérifier que le périphérique de sauvegarde est exempt de virus en effectuant un scan antivirus sur ce périphérique de sauvegarde. En aucun cas Ontrack ne peut être tenue responsable de l'identification ou de l'élimination des virus ou d'autres logiciels malveillants ou de tout dommage qui pourrait en résulter.

#### **10. Localisation des activités liées au Service.**

Ontrack se réserve le droit d'effectuer toutes les tâches nécessaires à la fourniture du Service, ou une partie d'entre elles, au sein de toute succursale, tout auxiliaire ou tout lieu de son choix.

#### **11. Interprétation.**

La terminologie technique utilisée dans les présentes Conditions Générales fait référence à l'environnement informatique pertinent et doit être interprétée selon l'usage général et son sens actuel.

#### **12. Loi applicable et tribunal compétent.**

Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, tout litige relatif à la validité, l'exécution et l'interprétation des présentes Conditions Générales est régi par le droit suisse. Aucune disposition des présentes conditions générales ne doit être interprétée comme une limitation des droits du consommateur en vertu des dispositions impératives de protection des consommateurs. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est expressément exclue. Sauf si le tribunal compétent est établi par la loi et n'est pas négociable, les parties conviennent que le tribunal compétent pour tous les litiges pouvant découler du présent contrat de service et en rapport avec celui-ci est à Zurich.

#### **13. Nullité partielle.**

Dans le cas où l'une ou plusieurs des stipulations des présentes Conditions Générales seraient jugées invalides, nulles, ou non effectives de quelque manière que ce soit par une autorité ou juridiction compétente, une telle invalidité, nullité, ou incapacité à être effective n'aura aucun effet sur les autres stipulations des Conditions Générales. Lesdites stipulations ou parties de celles-ci ne seront modifiées que dans la mesure nécessaire, afin que l'autorité ou la juridiction compétente puisse reconnaître leur applicabilité et leur capacité à être effectives.



## Condizioni generali di contratto (CGC) Ontrack Digital Care Plan - 1 novembre 2018

Condizioni generali di contratto del servizio di protezione dei dati di Ontrack (di seguito "condizioni generali di contratto o CGC"), che sono fornite dalla società KLDDiscovery Ontrack GmbH (di seguito "Ontrack"), Hanns-Klemm-Strasse 5, 71034 Böblingen. Se i servizi locali si rendessero necessari, questi saranno forniti da KLDDiscovery Ontrack (Switzerland) GmbH, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen.

Registrando il Dispositivo (come definito di seguito), indipendentemente dal suo status (consumatore o professionista), l'utente riconosce la piena e completa adesione ai Termini e Condizioni, che si applicheranno ad esclusione di tutti gli altri documenti, fatti salvi quelli esplicitamente menzionati di seguito.

### 1. Descrizione del servizio.

Il servizio di recupero dati di Ontrack (di seguito denominato il servizio) è un servizio di supporto fornito per un periodo di tempo limitato come definito nella clausola 2 (di seguito durata del contratto). Il servizio consiste in un (1) tentativo di recupero dati effettuato da Ontrack su un hard disk drive (HDD) interno o esterno, unità a stato solido (SSD), smartphone o tablet (di seguito denominato dispositivo/i) di proprietà o in affitto del cliente. Nel caso in cui il cliente consegni lo stesso dispositivo a Ontrack per un altro servizio di recupero dati dopo il primo tentativo di recupero dati, effettuato da Ontrack nel corso della durata del contratto, Ontrack addebiterà al cliente il prezzo valido per il successivo servizio di recupero dati, ridotto del 20% per ogni tentativo di recupero dati.

Il servizio è disponibile solo per singoli smartphone, tablet, dischi rigidi o SSD registrati separatamente, che possono essere esterni o interni (cioè, l'unità è o dovrebbe essere destinata a far parte di un computer portatile o desktop), che non utilizzano la tecnologia di crittografia integrata dal produttore dell'hardware e sono soggetti alle altre condizioni del presente contratto. Il servizio non è quindi disponibile per altri dispositivi ("dispositivi esclusi"). I Dispositivi Esclusi sono, ad esempio, dischi rigidi multipli o SSD in configurazione RAID e unità flash USB (di seguito denominati "dispositivi esclusi").

### 2. Acquisto del servizio e diritto di recesso.

Il cliente acquista il servizio da Ontrack o da un rivenditore autorizzato del servizio di Ontrack (di seguito denominato "rivenditore") per il periodo di tempo specificato nel contratto di servizio tra il Rivenditore e il cliente (sulla base delle condizioni generali di contratto applicabili). Il contratto di servizio deve contenere le presenti condizioni generali di contratto insieme ad eventuali accordi separati tra il cliente e il rivenditore o Ontrack.

Il servizio viene fornito e deve essere acquistato per dispositivi funzionanti - cioè non ancora difettosi – che sono in uso dal cliente.

Per acquistare il servizio, il cliente deve fornire al rivenditore o a Ontrack le informazioni necessarie secondo le istruzioni separate del rivenditore. Il contratto di servizio tra il cliente e Ontrack è da considerarsi concluso al termine della registrazione completa.

### 3. Procedura per la registrazione dei dispositivi e l'attivazione del servizio.

Ontrack fornirà il servizio solo se il cliente avrà debitamente registrato il dispositivo secondo le istruzioni del Rivenditore o di Ontrack e se il dispositivo soddisfa i requisiti stabiliti nelle presenti condizioni generali.

Se il cliente stesso registra il dispositivo, esso deve essere registrato entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto di servizio. Per registrare il dispositivo, il cliente deve fornire al rivenditore o a Ontrack le informazioni richieste nel modulo di registrazione. Se il cliente stesso registra il dispositivo, Ontrack è obbligato a fornire il servizio solo dopo che la registrazione è stata completata.

Il cliente prende atto che il tentativo di recupero sarà effettuato solo per i dispositivi che hanno un massimo di cinque (5) anni di età o per smartphone e tablet un massimo di due (2) anni di età. L'età del dispositivo sarà verificata sulla ricevuta d'acquisto. Se la ricevuta non è disponibile, Ontrack ha il diritto di verificare l'età tramite il numero di tipo o un codice simile del dispositivo. Se Ontrack non è in grado di verificare l'età del dispositivo, Ontrack non è obbligata ad effettuare il tentativo di recupero.

Il cliente garantisce che il dispositivo oggetto del servizio è pienamente funzionante al momento della conclusione del contratto di servizio e che, in caso di perdita di dati del dispositivo, tale perdita si è verificata dopo la conclusione del contratto di servizio. Se il cliente mette il dispositivo a disposizione di Ontrack per il recupero, Ontrack ha il diritto di verificare, controllando i dati dei file, se il dispositivo è stato utilizzato dopo la conclusione del contratto di servizio.

Se Ontrack stabilisce che il dispositivo oggetto del servizio non è conforme alle presenti condizioni generali di contratto, Ontrack non è obbligata ad effettuare il tentativo di recupero sul dispositivo in questione. È responsabilità del cliente rispettare i limiti di età per il dispositivo e la durata del contratto come sopra indicato.

**Ontrack non è obbligata a rimborsare i costi del servizio se nel corso della durata del contratto il dispositivo ha più di cinque (5) anni o più di due (2) anni di età per smartphone e tablet.**

Inoltre, le informazioni e i documenti forniti durante il processo di registrazione sono verificati da Ontrack solo quando il cliente richiede il servizio. Alla ricezione del dispositivo, Ontrack verifica se le informazioni ID del dispositivo registrato corrispondono alle informazioni ID del dispositivo inviato a Ontrack. È responsabilità esclusiva del cliente rispettare le scadenze stabilite in queste condizioni generali di contratto e garantire che tutte le informazioni e i documenti siano veritieri e corretti. Il cliente è tenuto a fornire una copia della ricevuta originale del servizio su richiesta di Ontrack.

Nel corso della durata del contratto il cliente può richiedere l'esecuzione del servizio sul dispositivo registrato; a tal fine può contattare il rivenditore o il servizio clienti di Ontrack tramite i dati di contatto registrati. Al cliente verranno fornite le istruzioni per la spedizione del dispositivo; in particolare, il cliente riceverà un modulo d'ordine che dovrà debitamente compilare, firmare e allegare al pacco insieme al dispositivo. Nel caso in cui il dispositivo venga spedito senza modulo d'ordine o con un modulo non correttamente compilato o firmato, Ontrack si riserva il diritto di informare il cliente e di restituire il dispositivo senza ulteriori elaborazioni.

#### **4. Obblighi di Ontrack.**

Su richiesta del cliente che ha acquistato il servizio e registrato il dispositivo ai sensi dell'art. 3, ed entro 10 giorni dalla ricezione del dispositivo, Ontrack farà un unico tentativo di recupero dei dati memorizzati sul dispositivo. Il servizio copre i file degli utenti. I software o i file concessi in licenza (come il sistema operativo, l'applicazione) non verranno ripristinati.

Il servizio viene eseguito nel laboratorio di Ontrack, utilizzando i più recenti strumenti e tecnologie proprietarie per ottenere il massimo successo. Tuttavia, tali opportunità sono influenzate dalla natura e dalla gravità del problema tecnico che il dispositivo sta affrontando. Ontrack fornirà il servizio con la dovuta cura e nel rispetto dello stato dell'arte, ma per la natura del servizio, le obbligazioni di Ontrack sono da intendersi esclusivamente come un obbligo contrattuale di mandato, in quanto per motivi tecnici Ontrack non può garantire che il risultato ottenuto corrisponda a quello desiderato dal cliente. Ontrack non garantisce che tutti i dati possano essere recuperati e non può garantire quali file siano presenti sui supporti dati. Il recupero dei dati è strettamente limitato ai file recuperabili sul supporto dati. In caso di successo totale o parziale dell'operazione, a discrezione di Ontrack, tutti i dati recuperati saranno memorizzati su un dispositivo di backup esterno, inviati al cliente o resi disponibili al cliente attraverso un servizio cloud, secondo quanto previsto dalle clausole seguenti. Se il recupero dei dati non porta ad alcun risultato positivo, Ontrack informerà il cliente via e-mail. Il cliente può richiedere la restituzione del dispositivo a proprie spese o richiedere per iscritto che Ontrack disponga del dispositivo in conformità alle norme vigenti in materia di protezione dei dati e cancelli i dati (dopo 3 settimane dalla ricezione confermata dei dati).

#### **5. Rifiuto del servizio e risoluzione del contratto.**

Ontrack non effettuerà il recupero nelle seguenti circostanze:

- (k) Dispositivo non registrato o dispositivi registrati dopo la scadenza;
- (l) Il dispositivo ricevuto da Ontrack contiene informazioni che non corrispondono alle informazioni del dispositivo inserite durante il processo di registrazione;
- (m) Dispositivi per i quali sono state fornite informazioni errate durante il processo di registrazione;
- (n) Dispositivi sui quali sono già stati effettuati tentativi di recupero dati di qualsiasi tipo da parte del cliente o di terzi, salvo che il rivenditore effettui la diagnosi del dispositivo con l'aiuto di uno speciale software di Ontrack;
- (o) I file memorizzati sul dispositivo sono criptati, oppure il dispositivo è bloccato e il cliente non fornisce i dati di accesso richiesti, come la password o altre informazioni per la decrittazione;
- (p) Dispositivi su cui sono state effettuate manipolazioni: ai fini di questa clausola, un dispositivo è considerato manomesso se il dispositivo è aperto o comunque non intatto quando viene ricevuto da Ontrack (ad esempio, se i sigilli o le etichette apposti dal produttore sono stati rimossi o ci sono altri segni di manomissione);
- (q) Il dispositivo, lo smartphone o il tablet è stato ripristinato alle impostazioni predefinite di fabbrica;
- (r) Dispositivi esclusi;
- (s) Il cliente non ha pagato interamente i pagamenti previsti dal contratto di servizio; oppure
- (t) Se la domanda viene presentata dopo la fine della durata del contratto

In tutti i casi sopra descritti, ad eccezione del punto (j), il contratto di servizio si considera risolto per giusta causa. Il cliente ha diritto al rimborso dell'importo pagato per il servizio, al netto della tassa di gestione di Ontrack, che è fissata al 50% della tassa di servizio. Nel caso in cui il dispositivo sia già stato inviato ad Ontrack, il cliente può richiedere la restituzione del dispositivo a proprie spese o richiedere per iscritto a Ontrack di smaltire il dispositivo in conformità alla normativa vigente.

#### **6. Autorizzazione all'accesso e all'utilizzo del dispositivo e al trattamento dei dati personali.**

Il cliente dichiara di essere pienamente autorizzato ad accedere e ad utilizzare il dispositivo e i dati in esso memorizzati. Con l'acquisto del servizio, il cliente nomina Ontrack (a condizione che Ontrack svolga le attività descritte al punto 4) come responsabile del trattamento ai sensi della legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) o del Regolamento di base sulla protezione dei dati dell'UE in relazione ai dati personali di terzi memorizzati sul dispositivo. Il cliente autorizza espressamente Ontrack a trattare qualsiasi tipo di dati memorizzati sul dispositivo e ad eseguire tutto il lavoro che Ontrack ritiene necessario per la

migliore esecuzione del contratto. Ad esempio, Ontrack può riprodurre, estrarre, modificare, cancellare o distruggere i dati o il dispositivo su cui sono memorizzati. In qualità di responsabile del trattamento, Ontrack deve adottare tutte le misure necessarie per rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. In particolare, a Ontrack è fatto divieto di inoltrare o distribuire i dati al di fuori di Ontrack, con riserva del Cloud Service, e deve garantire l'esistenza di un adeguato sistema di sicurezza per ridurre al minimo il rischio di perdita o distruzione dei dati, di accesso non autorizzato, di trattamento illecito o non conforme alle norme.

Eventuali disposizioni non espressamente previste nelle presenti condizioni contrattuali sono soggette alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali. La nomina di Ontrack come responsabile del trattamento si considera revocata se il contratto viene eseguito o risolto per qualsiasi motivo. Nel caso in cui il cliente sia una persona fisica e quindi costituisca un soggetto interessato per quanto riguarda il trattamento dei suoi dati personali, Ontrack agisce in qualità di responsabile del trattamento in conformità con la legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) o con il regolamento di base sulla protezione dei dati dell'UE e a tal fine fornisce le informazioni disponibili all'indirizzo <https://www.ontrack.com/it-ch/informativa-privacy/>. Ontrack informa gli interessati che i dati raccolti in relazione al servizio e resi disponibili nell'ambito della registrazione del dispositivo ai sensi dell'art. 3 sono conservati da Ontrack o dal rivenditore in qualità di autonomi titolari del trattamento. I dati raccolti durante il processo di registrazione sono Nome e cognome, indirizzo e-mail, codice fiscale o partita IVA, indirizzo fisico e tutte le altre informazioni contenute nelle fatture di acquisto del dispositivo o del computer e del servizio. I dati sono richiesti da Ontrack per effettuare le verifiche di cui al paragrafo 3, in modo che il contratto non possa essere concluso se non vengono forniti.

Le informazioni e i dati personali raccolti potranno, previa consultazione con il cliente, essere conservati su unità server all'estero, con riserva delle informazioni del cliente a fini di fatturazione, marketing e assistenza clienti; tuttavia, il responsabile del trattamento deve garantire che i rischi nel trattamento dei dati siano ridotti al minimo mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza.

Ontrack si impegna in ogni caso a trattare con riservatezza tutti i dati memorizzati sul dispositivo e tutti i dati connessi con il cliente.

## **7. Costi di spedizione e rischi associati.**

Tutte le spese di spedizione sono a carico del cliente. Il cliente si assume il rischio di perdita o distruzione del dispositivo e/o dei dati in esso memorizzati, che vanno persi durante il trasporto dal luogo in cui si trova il dispositivo alle località di Ontrack. Su richiesta del cliente è possibile stipulare un'assicurazione sul trasporto. Questa assicurazione deve essere pagata interamente dal cliente.

## **8. Esclusione di garanzia e limitazioni di responsabilità.**

Il cliente riconosce che il dispositivo può essere danneggiato durante il servizio di Ontrack. Nell'accettare gli ordini, Ontrack non garantisce e non è responsabile, che un completo recupero dei dati sia possibile. Ontrack è obbligata a identificare il problema solo utilizzando le procedure attualmente definite. Il recupero dei dati si basa sui dati che sono fisicamente recuperabili sul supporto di memorizzazione, che non è necessariamente l'intera quantità di dati che è stata originariamente memorizzata. Ontrack non fornisce alcuna garanzia per quanto riguarda l'usabilità dei file recuperati, anche se i file sembrano essere logicamente corretti al 100%. Il cliente può essere responsabile nei confronti di terzi per il valore economico dei dati e per i danni ai dati/dispositivi causati da lui stesso o da terzi in caso di dolo, grave negligenza o lesione alla vita, al corpo o alla salute. Il cliente è responsabile nei confronti di Ontrack per la fornitura di informazioni corrette. L'ordine si basa sulle informazioni contenute nel modulo d'ordine. Nella misura consentita dalla legge, l'intera responsabilità di Ontrack è limitata ai danni causati da dolo o grave negligenza o in caso di lesioni alla vita, al corpo o alla salute. In nessun caso Ontrack sarà responsabile per danni al dispositivo, perdita di dati, perdita di profitto, costi assicurativi o altri danni o perdite speciali, dirette o indirette, incidentali o consequenziali derivanti dall'ordine. Ontrack non è inoltre responsabile per le persone ausiliarie, tranne che per la loro attenta selezione o per un rivenditore.

## **9. Crittografia dei dati e garanzia per il dispositivo di backup.**

In caso di successo del ripristino, i dati saranno memorizzati su un dispositivo di backup adeguato o resi disponibili al cliente tramite un servizio cloud a discrezione di Ontrack. Il cliente accetta di essere vincolato da tutte le condizioni di licenza per il prodotto di crittografia di terze parti utilizzato da Ontrack, che sarà distribuito insieme a tutti i dati recuperati restituiti al cliente. I dati resi disponibili tramite il Cloud Service saranno messi a disposizione del cliente via Internet su un sito appositamente protetto. L'autenticazione è richiesta al momento dell'accesso e i dati di accesso sono forniti da Ontrack esclusivamente al cliente via e-mail. I dati saranno a disposizione del cliente 30 (trenta) giorni dopo la fornitura dei dati di accesso e il cliente dovrà provvedere autonomamente a ricevere l'e-mail e a copiare e memorizzare i dati su un altro dispositivo. Le condizioni di garanzia applicabili ai dispositivi utilizzati da Ontrack per il backup dei dati del cliente sono quelle fornite dai produttori e/o fornitori di tali dispositivi. Qualsiasi ulteriore garanzia da parte di Ontrack è espressamente esclusa. Al ricevimento del dispositivo, il cliente farà una copia aggiuntiva dei dati recuperati su un altro computer o dispositivo per garantire la sicurezza. Ontrack conserva una copia dei dati recuperati per 30 giorni dopo che i dati sono stati consegnati o resi disponibili al cliente. Dopo questo periodo tutti i dati saranno cancellati, se non diversamente concordato per iscritto. Ontrack non esegue una scansione antivirus o una scansione di altri malware sui dati recuperati. Il cliente è tenuto a verificare che il dispositivo di backup sia libero da virus e software dannosi eseguendo una scansione su questo dispositivo.

In nessun caso Ontrack può essere ritenuta responsabile per l'identificazione e la rimozione di virus o altri software dannosi e per qualsiasi danno risultante da tale attività.

#### **10. Luogo delle attività.**

Ontrack si riserva il diritto di svolgere tutte o parte delle attività necessarie per la fornitura del servizio in una delle sue filiali, partner o altri ausiliari.

#### **11. Interpretazione.**

La terminologia tecnica utilizzata nel presente contratto si riferisce al rispettivo ambiente informatico e deve essere interpretata in base al suo uso generale e al suo significato attuale.

#### **12. Diritto applicabile e foro competente.**

L'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto e le relazioni tra le parti sono disciplinate dal diritto svizzero. Nulla di quanto contenuto nelle presenti condizioni generali di contratto deve essere interpretato come una limitazione dei diritti del consumatore ai sensi delle disposizioni imperative della protezione del consumatore. È espressamente esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG). Salvo il caso in cui il foro competente sia stabilito dalla legge e non sia negoziabile, le parti convengono che il foro competente per tutte le controversie che possono sorgere da e in relazione al presente contratto di servizio è il tribunale di Zurigo.

#### **13. Nullità parziale.**

Qualora una o più clausole del presente contratto siano ritenute dall'autorità competente viziata, nulle o in qualsiasi altro modo inefficaci, tale vizio, nullità o inefficacia non pregiudica le altre clausole del contratto. Tali clausole o parti di esse sono modificate solo nella misura necessaria a garantire che l'autorità competente ne riconosca l'applicabilità e l'efficacia.