

Conditions générales du Service de Protection des Données Ontrack, 1^{er} 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 KLDISCOVERY Ontrack Sarl, société à responsabilité limitée au capital de 15.200 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Évry sous le numéro B 418 131 546, dont le siège social est sis 2, impasse de la noisette 91370 Verrières le Buisson, représentée par son Gérant (ci-après « **Ontrack** »).

Ces Conditions Générales sont remises à toute personne qui souscrit au Service dans les conditions ci-après exposées.

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 (notamment des conditions générales d'achat), sous réserve de ceux visés explicitement ci-dessous.

1. Description du Service.

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 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 (incluant ces Conditions Générales). Le « **Contrat de Service** » désigne à la fois ces Conditions Générales et tout éventuel accord conclu séparément entre le Client et le Revendeur ou entre le Client et Ontrack, ou toute facture ou tout reçu de souscription au Service remis au Client par le Revendeur ou par Ontrack. Le Service est fourni et doit faire l'objet d'une souscription uniquement pour un (1) Appareil en état de marche.

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 de l'Appareil 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 à 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 à Ontrack 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. Dans ce cas, les frais de retour de l'Appareil seront à la charge du Client.

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 en utilisant les outils et technologies propriétaires les plus récentes afin de garantir les meilleures chances 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, prioritairement 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.

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 trop tardivement ;
- (b) si l'Appareil reçu par Ontrack comprend des informations qui ne correspondent pas aux informations renseignées 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 les lois en vigueur sur la protection des données personnelles, 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 personnelles. En particulier, Ontrack s'interdit de transmettre ou de diffuser les données récupérées de l'Appareil en dehors de sa société 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 à l'Accord relatif au Traitement de Données (<https://www.ontrack.com/fr/mentions-legales>) ainsi qu'aux lois en vigueur sur la protection des données personnelles. 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 responsable de traitement selon la Politique de Confidentialité d'Ontrack (<https://www.ontrack.com/fr/confidentialite>) ainsi que les lois en vigueur sur la protection des données personnelles.

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 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 recueillies peuvent être stockées sur des unités de serveurs situées à l'étranger. 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, entre les locaux d'Ontrack, ou entre les locaux d'Ontrack et d'autres locaux, dès lors qu'une telle perte ou destruction n'est pas imputable à une faute intentionnelle ou à une négligence grave de la part d'Ontrack. Dans tous les cas, le Client doit démontrer la faute intentionnelle ou la négligence grave 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 avant qu'il ne soit reçu par Ontrack. Ontrack ne garantit pas que la récupération totale des données soit possible. 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 peut 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 est responsable de la valeur économique des données et des dommages liés aux données et/ou équipement causés par lui-même ou par un tiers.

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.

La responsabilité d'Ontrack, sur quelque fondement que ce soit, est limitée à cinquante pour cent (50%) du prix du Service pris en charge par Ontrack et donnant lieu à une réclamation. En aucun cas Ontrack ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de perte de données, perte de profits, de coûts liés à une assurance ou de tout dommage ou perte particuliers, 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. Cette limitation prévaut également dans le cas où Ontrack ou des Revendeurs ou des agents ont été conscients de la possibilité de perte et dommages.

9. Chiffrement des données et garantie de sauvegarde.

Le Client accepte d'être lié par tous les termes et conditions des licences des produits de chiffrement tiers 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 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 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 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 bureau ou tout lieu de son choix. Le risque de perte ou de destruction de l'Appareil et/ou des données pendant le transport est régi par l'article 7 des présentes Conditions Générales.

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 français et sera soumis à la compétence exclusive du **TRIBUNAL COMPETENT DANS LE RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS** y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel et garantie et de procédure d'urgence (référé, bref délai, requête).

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.