

Algemene voorwaarden

Ontrack Digital Care Plan – 1 November 2018

Voorwaarden van de Ontrack Gegevensbeschermingdienst (hierna te noemen **Voorwaarden**) geleverd door KLDISCOVERY Ontrack BV (hierna te noemen **Ontrack**).

Hoofdkantoor: FOZ building Gustav Mahlerlaan 310 D 1082ME Amsterdam KvK 56256655

1. Beschrijving van de dienst

De Ontrack Digital Care Plan (hierna te noemen de **Dienst**) is een ondersteunende dienst die verleend wordt voor een bepaalde tijd zoals vastgelegd in Artikel 2 (hierna te noemen **Duur van de Overeenkomst**). De Dienst bestaat uitsluitend uit (1) poging tot gegevensherstel uitgevoerd door Ontrack op een interne of externe Hard Disk Drive (HDD) of Solid State Drive (SSD) of smartphone of tablet (hierna te noemen het **Apparaat**) die eigendom is van of gehuurd wordt door de Klant. Indien de Klant het Apparaat aan Ontrack verstrekt voor een volgende Dienst na de eerste door Ontrack uitgevoerde Dienst binnen de Duur van de Overeenkomst, brengt Ontrack de Klant de voor de volgende Dienst geldende prijs in rekening tegen een korting van 20% voor iedere uitgevoerde Dienst.

De Dienst is uitsluitend beschikbaar voor afzonderlijk geregistreerde HDD's of SSD's of smartphone of tablet die zowel extern als intern (waarmee bedoeld wordt dat de drive een onderdeel is of bedoeld is te zijn van een laptop of desktop computer) kunnen zijn waarin geen versleutelingstechnologie door de fabrikant van de hardware geïntegreerd is en aan deze Voorwaarden gebonden is. De Dienst is dan ook niet beschikbaar voor alle overige apparaten, met inbegrip van maar niet beperkt tot meervoudige HDD's of SSD's in een RAID-configuratie en USB flash drives (hierna te noemen **Uitgezonderde Apparaten**).

2. Aankoop van de Dienst en herroepingsrecht

De Klant koopt de Dienst van Ontrack of een door Ontrack erkende wederverkoper van de Dienst (hierna te noemen **Wederverkoper**) voor de in de Dienstverleningsovereenkomst (waarvan onderhavige Voorwaarden deel uit maken) vastgelegde termijn. Met Dienstverleningsovereenkomst worden onderhavige Voorwaarden bedoeld en een eventuele aparte overeenkomst gesloten tussen de Klant en de Wederverkoper of Ontrack of een factuur of aankoopbon verstrekt aan de Klant door de Wederverkoper of Ontrack. De Dienst wordt geleverd voor en dient aangekocht te worden om op een Apparaat te functioneren dat door de Klant gebruikt wordt.

Om de Dienst aan te kopen dient de Klant de vereiste informatie aan de Wederverkoper of Ontrack te verstrekken overeenkomstig afzonderlijke instructies van de Wederverkoper of Ontrack. De Dienstverleningsovereenkomst wordt tussen Klant en Wederverkoper of Ontrack gesloten, wanneer de registratie volledig is afgerond.

De Klant die onder toepasselijke wetgeving als consument gekwalificeerd kan worden, heeft het recht de Dienstverleningsovereenkomst te herroepen op voorwaarde dat het Apparaat nog niet geregistreerd is conform de in artikel 3 beschreven procedure. Om dit herroepingsrecht te kunnen uitoefenen dient de Klant een schriftelijke verklaring te zenden aan de verkoper van de Dienst (d.w.z. de Wederverkoper of Ontrack), binnen 14 (veertien) dagen na sluiting van de Dienstverleningsovereenkomst.

3. Registratieprocedure Apparaat en activering Dienst

Ontrack of de Wederverkoper zullen de Dienst uitsluitend verlenen, indien de Klant het Apparaat op juiste wijze geregistreerd heeft volgens de door de Wederverkoper of Ontrack verstrekte instructies en op voorwaarde dat het Apparaat aan de in deze Voorwaarden vastgelegde vereisten voldoet.

Indien de Klant het Apparaat zelf registreert, dient het Apparaat binnen 14 (veertien) dagen na sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst geregistreerd worden. Om het Apparaat te registreren dient de Klant de

Wederverkoper of Ontrack de in het registratieformulier vereiste informatie te verstrekken. Indien de Klant het Apparaat zelf registreert, zal Ontrack uitsluitend de Dienst verstrekken nadat de registratie volledig afgerond is.

De Klant erkent dat de herstellpoging uitsluitend uitgevoerd zal worden op Apparaten die niet ouder dan 5 (vijf) jaar zijn of in het geval van smartphone of tablet 2 (twee) jaar. De leeftijd van het Apparaat zal gecontroleerd worden op grond van de aankoopbon. Indien geen aankoopbon beschikbaar is, heeft Ontrack het recht de leeftijd te onderzoeken op basis van het typenummer of een soortgelijke code van het Apparaat. Indien Ontrack niet in staat is de leeftijd van het Apparaat na te gaan, is Ontrack niet verplicht de Dienst uit te voeren.

De Klant garandeert dat het Apparaat waarvoor de Dienst bedoeld is, volledig functioneert op het moment dat de Dienstverleningsovereenkomst gesloten wordt en dat in geval het Apparaat onderhevig is aan gegevensverlies, dergelijk verlies ontstaan is na sluiting van de Dienstverleningsovereenkomst. Indien de Klant het Apparaat aan Ontrack verstrekt voor een herstellpoging, heeft Ontrack het recht te controleren (door de data van de bestanden te checken) of het Apparaat gebruikt is na afsluiten van de Dienstverleningsovereenkomst.

Indien Ontrack ontdekt dat het Apparaat waarvoor de Dienst bedoeld is, niet in overeenstemming met onderhavige Voorwaarden is, is Ontrack niet verplicht de Dienst uit te voeren op het betreffende Apparaat. De Klant is verantwoordelijk voor naleving van de hierboven aan het Apparaat gestelde leeftijdsbeperking en de Duur van de Overeenkomst. Ontrack is niet verplicht de vergoeding(en) voor de Dienst terug te betalen, indien het Apparaat ouder dan vijf (5) jaar is of in het geval van smartphone of tablet 2 (twee) jaar tijdens de Duur van de Overeenkomst.

Daarnaast zal de tijdens het registratieproces verstrekte informatie en documenten door Ontrack uitsluitend gecontroleerd worden, wanneer de Dienst door de Klant verzocht is. Na ontvangst van het Apparaat zal Ontrack controleren of de ID-informatie van het geregistreerde Apparaat klopt met de ID-informatie van het Apparaat die aan Ontrack is verstrekt. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant om de in deze Voorwaarden vastgelegde termijnen te respecteren en ervoor te zorgen dat alle informatie en documenten waarheidsgetrouw, nauwkeurig en juist zijn. De Klant is verplicht Ontrack een kopie te verstrekken van de originele bon van de Dienst, indien Ontrack dit verzoekt. Binnen de Duur van de Overeenkomst kan de Klant verzoeken dat de Dienst uitgevoerd wordt op een geregistreerd Apparaat; de Klant kan hiervoor contact opnemen met de Wederverkoper of de Klantenafdeling van Ontrack d.m.v. de geregistreerde contactgegevens. De Klant zal instructies krijgen voor het verzenden van het Apparaat; de Klant zal met name een orderformulier ontvangen dat naar behoren ingevuld, ondertekend en samen met het Apparaat in de verpakking bijgesloten moet worden. Indien het Apparaat zonder het bestelformulier verzonden wordt, of met een formulier dat niet naar behoren ingevuld of ondertekend is, behoudt Ontrack zich het recht voor de Klant te informeren en het Apparaat te retourneren zonder enige Dienst of verdere handeling te verrichten.

4. Verplichtingen Ontrack

Op verzoek van de Klant die de Dienst aangekocht heeft en het Apparaat geregistreerd heeft zoals aangegeven in artikel 3, zal Ontrack binnen 10 dagen na ontvangst van het Apparaat één enkele poging uitvoeren om de op het Apparaat opgeslagen gegevens te herstellen. De Dienst omvat gebruikersbestanden. Software onder licentie of bestanden (zoals besturingssysteem, applicatie-software) zijn uitgesloten van herstel.

De handeling zal plaatsvinden in het laboratorium van Ontrack met gebruikmaking van de meest recente eigen gereedschap en technieken om de beste kans van slagen mogelijk te maken. Een dergelijke kans kan echter door de aard en ernst van het technische probleem van het Apparaat beïnvloed worden. Ontrack zal de Diensten uitvoeren met inachtneming van de hoogste zorgvuldigheid en optimale werkmethoden, maar gezien de bijzondere aard van de Dienst, dienen de verplichtingen van Ontrack uitsluitend gezien te worden als inspanningsverbintenis, aangezien Ontrack niet kan garanderen dat het bereikte resultaat het door de Klant verwachte resultaat zal zijn. Ontrack garandeert niet dat gegevens hersteld kunnen worden en kan niet garanderen, noch garandeert welke gegevensbestanden op het Apparaat staan. Gegevensherstel dient strikt beperkt te zijn tot de bestanden die op het

Apparaat opgeslagen of hersteld kunnen worden. In geval van volledig of gedeeltelijk slagen van de handeling zullen, naar keuze van Ontrack, alle herstellende gegevens op een extern backup-apparaat opgeslagen worden dat naar de Klant verzonden wordt of aan de Klant beschikbaar wordt gesteld via een cloud-dienst. Indien de handeling geen herstel van enige gegevens tot gevolg heeft, zal Ontrack de Klant informeren, in de eerste plaats per mail. De Klant mag retournering van het Apparaat op zijn of haar kosten verzoeken, of schriftelijk verzoeken dat Ontrack het Apparaat afvoert volgens toepasselijke wet- en regelgeving.

5. Weigering van de Dienst en beëindiging Dienstverleningsovereenkomst

Ontrack zal geen herstel proberen in geval van:

- (a) Niet-geregistreerde Apparaten, of Apparaten die geregistreerd zijn later dan 7 dagen na afsluiten van de Dienstverleningsovereenkomst;
- (b) Het door Ontrack ontvangen Apparaat bevat bijzonderheden die niet kloppen met de Apparaat-informatie die tijdens het registratieproces verstrekt is;
- (c) Apparaten waarvoor onjuiste informatie verstrekt is tijdens het registratieproces;
- (d) Apparaten waarop al eerder een gegevensherstel poging uitgevoerd is door de Klant of door derden, met uitzondering van de Wederverkoper die een diagnose voor het Apparaat heeft gesteld met speciaal door Ontrack geleverde software tools;
- (e) De op het Apparaat opgeslagen bestanden zijn versleuteld of het apparaat vergrendeld is en de Klant verstrekt niet de nodige authenticatiegegevens of wachtwoord of overige voor ontsleuteling relevante informatie;
- (f) Apparaten waarmee geknoeid is: voor dit artikel wordt als Apparaat waarmee geknoeid is, in ieder geval een Apparaat bedoeld dat bij ontvangst door Ontrack eerder geopend is of anderszins niet intact is (bijvoorbeeld als de zegels of labels die de fabrikant heeft aangebracht, verwijderd zijn of er andere aanwijzingen bestaan dat er mee geknoeid is);
- (g) Het Apparaat (smartphone of tablet) is teruggezet naar fabrieksinstellingen.
- (h) Uitgesloten Apparaten;
- (i) De Klant de onder de Dienstverleningsovereenkomst verschuldigde bedragen niet volledig betaald heeft; of
- (j) Het verzoek gedaan is na eindigen van de Dienstverleningsovereenkomst.

In alle hierboven beschreven omstandigheden, met uitzondering van punt (i), zal de Dienstverleningsovereenkomst geacht worden automatisch beëindigd te zijn met grondige reden waarbij geen verdere kennisgeving vereist is. De Klant heeft recht op terugbetaling van de voor de Dienst betaalde som tegen de netto verwerkingskosten van Ontrack die op 50% van dat bedrag gesteld zijn. In het geval dat het Apparaat al aan Ontrack verzonden is, dan kan de Klant retournering van het Apparaat verzoeken op eigen kosten, of schriftelijk te verzoeken dat Ontrack het Apparaat volgens toepasselijke wet- en regelgeving verwijdert.

6. Recht op toegang en gebruik van Apparaat en verwerking van persoonsgegevens

De Klant verklaart hierbij dat hij of zij volledig recht heeft op toegang tot en gebruik van het Apparaat en de daarop opgeslagen gegevens. Door de Dienst te kopen stelt de Klant Ontrack (indien Ontrack de in artikel 4 beschreven handelingen uitvoert) aan om als Verwerker te handelen overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens met betrekking tot de persoonsgegevens van derden die op het Apparaat opgeslagen en verwerkt kunnen zijn. De Klant machtigt Ontrack hierbij uitdrukkelijk iedere soort gegevens te verwerken die op het Apparaat opgeslagen zijn en iedere handeling te verrichten die nodig geacht wordt voor de beste uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Als Verwerker zal Ontrack alle noodzakelijke inspanningen moeten verrichten om aan de toepasselijke privacyregelgeving te voldoen betreffende de veiligheid en verwerking van persoonsgegevens. Ontrack mag met name de gegevens niet gebruiken voor enig ander doel dan uitvoering van de diensten onder de Dienstverleningsovereenkomst. Ontrack garandeert dat de persoonsgegevens beschermd worden door technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen met het doel om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang, verandering, openbaring of vernietiging. Deze maatregelen worden voortdurend verbeterd overeenkomstig technologische ontwikkelingen.

Elk punt dat niet specifiek is vastgelegd in deze Voorwaarden zal overeenkomstig de geldende regels betreffende veiligheid en verwerking van persoonsgegevens zijn. De aanstelling van Ontrack als Verwerker eindigt nadat de Dienstverleningsovereenkomst is geëindigd, ongeacht om welke reden.

De persoonsgegevens die tijdens de registratieprocedure verzameld zijn: voor- en achternaam, emailadres, BSN-nummer of BTW-nummer, fysiek adres en eventuele andere informatie vervat in aankoopfacturen voor het Apparaat of computer en voor de Dienst. De gegevens zijn nodig voor Ontrack om de in artikel 3 beschreven registratie uit te voeren, waarbij het niet mogelijk zal zijn de Dienstverleningsovereenkomst met de Klant te sluiten, als dergelijke gegevens niet door de Klant verstrekt worden.

De verzamelde informatie kan op servers opgeslagen worden die zich bevinden in landen binnen de EER of in landen buiten de EER, indien deze landen een voldoende mate van bescherming bieden.

Ontrack is in ieder geval gehouden om vertrouwelijkheid te betrachten met betrekking tot alle op het Apparaat opgeslagen gegevens en alle met de Klant verband houdende gegevens.

Voor meer informatie betreffende het gebruik en de veiligheid van persoonsgegevens zie <https://www.ontrackdatarecovery.nl/privacy-policy/>

7. Verzendkosten en gerelateerde risico's

Alle verzendkosten dienen door de Klant betaald te worden. De Klant draagt alle risico's op verlies of vernietiging van het Apparaat en/of de daarop opgeslagen gegevens, die kunnen optreden tijdens transport van de plaats waar het Apparaat zich bevindt naar het kantoor van Ontrack, of tussen vestigingen van Ontrack, of tussen het kantoor van Ontrack en eventuele vennoten, kantoren, waar dergelijk verlies of vernietiging niet te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Ontrack. In ieder geval dient de Klant aan te tonen dat er sprake was van opzet of bewuste roekeloosheid. Op verzoek van de Klant kan voor vervoersverzekering gezorgd worden. Dergelijke verzekering dient volledig door de Klant betaald te worden.

8. Vrijwaring en aansprakelijkheidsbeperkingen

De Klant erkent hierbij dat het Apparaat beschadigd kan zijn voor ontvangst door Ontrack. Bij het aannemen van opdrachten garandeert Ontrack niet dat volledig gegevensherstel mogelijk is. Ontrack is uitsluitend verplicht om zijn actuele procedures te gebruiken om het probleem te vinden. Gegevensherstel is gebaseerd op de gegevens die fysiek herstelbaar zijn op het Apparaat, hetgeen niet noodzakelijkerwijs de totale hoeveelheid gegevens is die oorspronkelijk opgeslagen was. Ontrack geeft geen garanties wat betreft bruikbaarheid van de herstelde bestanden, zelfs als bestanden 100% juist lijken te zijn. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de economische waarde van gegevens en voor schade veroorzaakt door hem of een derde aan gegevens/apparatuur. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het geven van onjuiste informatie aan Ontrack. De opdracht is gebaseerd op de in het bestelformulier ingevulde informatie. De totale aansprakelijkheid van Ontrack voor de Duur van de Overeenkomst is beperkt tot 50% van de prijs van de door Ontrack verleende Dienst die aanleiding voor de betreffende claim is. Ontrack zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor gegevensverlies, winstderving, kosten betreffende verzekering of eventuele bijzondere, indirecte, incidentele of gevolgschade of verlies voortvloeiend uit de Dienstverleningsovereenkomst. De beperkingen zullen van toepassing zijn ongeacht de grondslag van de claim op grond van de wet, overeenkomst of onrechtmatige daad met inbegrip van nalatigheid of eventuele andere grondslagen. Deze beperking zal eveneens prevaleren indien Ontrack of Wederverkopers of vertegenwoordigers zich bewust waren van de mogelijkheid van verlies en schade.

9. Garantie gegevensversleuteling en backup-apparaat

In geval van geslaagd herstel zullen de gegevens opgeslagen worden op een geschikt backup-apparaat of aan de Klant beschikbaar gesteld worden via een cloud-dienst naar keuze van Ontrack. De Klant verklaart hierbij gebonden

te zijn aan alle voorwaarden van de licentie voor het versleutelingsproduct van een derde die verstrekt is met eventuele aan Klant geretourneerde herstelbare gegevens. Gegevens die beschikbaar zijn gesteld via cloud-diensten zullen voor de Klant via internet toegankelijk zijn op een speciale, beschermde website. Authenticatie zal vereist worden bij toegang en de toegangsgegevens zullen door Ontrack uitsluitend via email aan de Klant verstrekt worden. De herstellde gegevens zullen voor de Klant beschikbaar zijn gedurende 30 (dertig) dagen vanaf levering van de toegangsgegevens en de Klant zal zelf voorzieningen moeten treffen om de gegevens te kopiëren en op te slaan op een ander apparaat. De garantievoorwaarden die van toepassing zijn op de door Ontrack voor de backup van de gegevens van de Klant gebruikte apparaten zijn de voorwaarden van de fabrikanten en/of leveranciers van dergelijke apparaten. Enige aanvullende garantie door Ontrack is expliciet uitgesloten. Bij ontvangst van het backup-apparaat dient de Klant een aanvullende kopie maken van de herstellde gegevens op een andere computer of apparaat om bewaring te waarborgen.

Ontrack slaat een kopie van de herstellde gegevens op gedurende 30 dagen nadat de herstellde gegevens verstrekt of beschikbaar gesteld zijn aan de Klant. Daarna zullen alle gegevens gewist worden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Ontrack voert geen antivirus-scan uit op de herstellde gegevens. De Klant dient te controleren of het backup-apparaat virus-vrij is door een antivirus-scan uit te voeren op dat apparaat. Onder geen enkele omstandigheid kan Ontrack verantwoordelijk gehouden worden voor de herkenning en verwijdering van virussen en eventuele daaruit voortvloeiende schade.

10. Locatie van de activiteiten

Ontrack behoudt zich het recht voor enige handelingen te verrichten die noodzakelijk zijn voor de levering van de Dienst, of deel daarvan op enige andere vestiging, bij vennoten of kantoren. Het risico op verlies of vernietiging van het Apparaat en/of de gegevens gedurende vervoer is vastgelegd in artikel 7 van deze Voorwaarden.

11. Interpretatie

De technische terminologie gebruikt in deze Dienstverleningsovereenkomst verwijst naar de betreffende IT-omgeving en dient uitgelegd te worden overeenkomstig algemeen gebruik en de huidige betekenis.

Waar deze Voorwaarden verwijzen naar Ontrack, houdt een dergelijke verwijzing tevens Wederverkoper in, voor zover toepasselijk.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

De uitleg en uitvoering van deze Dienstverleningsovereenkomst en de betrekkingen tussen partijen worden beheerst door Nederlands recht. Niets in deze Voorwaarden zal geacht worden een beperking te zijn van dwingend Nederlands consumentenrecht. Toepassing van het Weens Koopverdrag (CISG) is expliciet uitgesloten. Met uitzondering van de gevallen waarin de bevoegde rechter vastgelegd is bij wet waarvan niet afgeweken mag worden, komen partijen overeen dat de bevoegde rechter voor eventuele geschillen die uit deze Dienstverleningsovereenkomst kunnen voortvloeien, de rechtbank Amsterdam, Nederland is.

13. Gedeeltelijke nietigheid

Indien een of meerdere artikelen van deze Dienstverleningsovereenkomst op enige wijze door de bevoegde autoriteit ongeldig, nietig, vernietigbaar of niet-toepasselijk geacht worden, zal dergelijke ongeldigheid, nietigheid, vernietigbaarheid of niet-toepasselijkheid geen effect hebben op de overige artikelen van de Dienstverleningsovereenkomst. Deze artikelen of delen daarvan zullen uitsluitend gewijzigd worden indien en voor zover noodzakelijk is om de bevoegde autoriteit toepasselijkheid en doeltreffendheid daarvan te laten erkennen.