



DATA RECOVERY ON NAS SERVERS



DATA RECOVERY ON MEMORY CHIPS

## FORMULAIRE DE DEMANDE DE DIAGNOSTIC ET D'ÉTABLISSEMENT DE DEVIS

### DAFOTEC

**Axe** 8 rue de Balzac 37000 Tours

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Demandez à l'accueil d'**Axe** le formulaire de **Dafotec** (à remplir sur place) afin de prendre en charge votre support de données.

*FRAIS DE RETOUR : En cas de refus de devis ou d'impossibilité de récupération de données >> 15,05 € TTC par disque dur, clés USB, cartes mémoires, smartphones, tablettes, etc.*

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Raison sociale (Société, Entreprise, Administration, Etablissement public, Artisan, Commerçant, Profession libérale, Indépendant, etc). |                                                                                                                                                                                                                                |
| N° TVA Intracommunautaire                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |
| Civilité                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur                                                                                                                                                              |
| Nom                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |
| Prénom                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
| Adresse complète                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |
| Pays                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                |
| N° de téléphone fixe                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                |
| N° de téléphone portable                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                |
| Email                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Problème rencontré                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |
| Origine de la panne                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> Inconnue <input type="checkbox"/> Choc physique <input type="checkbox"/> Choc électrique <input type="checkbox"/> Effacement involontaire, formatage, malveillance...<br>Précisions complémentaires : |
| Système d'exploitation                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Mac <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Autre :                                                                                                  |
| Marque et Modèle                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |
| Veuillez préciser les données essentielles à récupérer par ordre de priorité si une récupération intégrale s'avère impossible.          |                                                                                                                                                                                                                                |

## Conditions générales de vente

### Article 1 - Objet de la prestation

DAFOTEC - NASDASCQ - FLASHDATA Société par Actions Simplifiée au capital de 234614 euros s'engage à mettre en oeuvre toute sa technologie et son savoir-faire au service de la récupération de vos données. Notre prestation n'inclut ni le paramétrage ou l'installation des logiciels à leur état d'origine, ni la remise en état du système d'exploitation ou encore la configuration de la messagerie ou celle des bases de données. Toutefois, une aide personnalisée à la réintégration des données [ Sous forme de "guidage" par téléphone ] est prévue dans notre prestation.

### Article 2 - Réalisation du diagnostic et établissement du devis

La réalisation du diagnostic est gratuite. Avant de nous confier votre matériel pour expertise, nous vous rappelons que les données encore accessibles ou non détruites doivent être préalablement sauvegardées par vos soins. Votre devis vous parviendra par courriel dès réception de votre matériel en laboratoire. Prévoir pour cela un délai compris entre 2 à 24 heures ouvrées en moyenne dès réception en laboratoire. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une garantie. En effet, ce délai peut-être rallongé en fonction de l'état initial de votre matériel qui peut être jugé complexe. Nous vous y détaillerons la nature de la problématique détectée, le forfait concerné ainsi que le délai envisagé pour la récupération de vos données.

Votre matériel sera traité dans nos laboratoires en France. En cas de refus de devis ou d'impossibilité de récupération de données, si vous souhaitez récupérer votre matériel [ 1 kilo maximum, au-delà nous consulter ], il vous sera demandé une participation aux frais de retour [ Reconditionnement, emballage et expédition ] de 15,05 € par support de données.

### Article 3 - Support de restitution des données

La récupération de vos données est réalisée sur clé USB ou sur disque dur externe USB3. La clé USB ou le disque dur que nous vous fournissons bénéficie d'une garantie constructeur de 1 an. DAFOTEC SAS ne prend pas en charge le remplacement des clés USB et disques durs défectueux auprès des constructeurs, cette démarche est à la charge du client. Vos données vous seront restituées directement à votre adresse. La restitution de vos données et/ou de votre matériel d'origine n'est pas possible auprès de nos centres de dépôts ou de nos laboratoires.

### Article 4 - Délais de restitution des données

Bien que comprise dans une fouchette de 1 à 10 jours, la récupération des données est souvent réalisée dans un délai moyen de 8 à 72 heures ouvrées suite à l'acceptation du devis de votre part. Ce délai moyen est valable pour toutes les pannes, quelque soit votre statut y compris pour les travaux nécessitant une intervention en laboratoire décontaminé ISO 5 CLASSE 100 [ Communément appelé "Salle Blanche" ]. DAFOTEC SAS se réserve le droit de rallonger le délai annoncé si l'état initial du matériel le nécessite. L'objectif étant de tout mettre en oeuvre pour extraire vos données avec succès.

### Article 5 - Règlement

La facture émise est payable au comptant. La possibilité de payer en trois fois sans frais est strictement réservée aux personnes privées et soumise à acceptation de notre part après examen de votre dossier. Tout paiement différé entraîne application d'une pénalité mensuelle de 2%, exigible sans nécessité d'un rappel de notre part conformément aux dispositions légales prévues par l'article L441-3 et suivant du Nouveau Code de Commerce et par la loi NRE du 15 mai 2001. Si vous acceptez votre devis, et qu'il s'en suit une récupération de vos données, vous devrez vous acquitter de votre facture sous un délai d'un mois à compter de sa date d'émission. Tout retard de paiement donnera lieu aux pénalités applicables selon la loi en vigueur, et à une mise en recouvrement auprès de notre cabinet spécialisé.

### Article 6 - Nature du matériel

Nous vous recommandons de nous confier de préférence votre disque dur brut, sans vis ni support supplémentaire car nous ne pouvons garantir de vous les restituer. Nous ne conservons pas les emballages, rembourrages, ni aucun contenant utilisé pour l'envoi du disque, vous ne pouvez donc prétendre à aucune restitution. Si votre disque est resté dans son boîtier externe, nous pourrions l'extraire gratuitement dans la plupart des cas mais vous restez conscient que votre boîtier ou votre ordinateur peut être abîmé par l'opération, voire détruit dans certains cas très rares. Nous déclinons toute responsabilité quant aux éventuelles marques occasionnées par une telle opération.

### Article 7 - Conservation du matériel et pièces détachées

En cas de panne physique, et si vous n'avez pas précisé que votre disque dur était sous garantie, seules vos données récupérées vous sont renvoyées [ Les pièces détachées complémentaires utilisées dans le traitement de votre dossier restent la propriété de DAFOTEC SAS et ne vous sont pas restituées. Le démontage des pièces détachées utilisées en laboratoire, et leur remontage à leur état d'origine, nous obligerait à vous facturer un coût d'intervention bien supérieur à la valeur de ces pièces ]. En cas de refus de devis ou d'impossibilité de récupération de données, si vous souhaitez récupérer votre matériel [ 1 kilo maximum, au-delà nous consulter ], il vous sera demandé une participation aux frais de retour [ Reconditionnement, emballage et expédition ] de 15,05 € par support de données. Le matériel ne pourra en aucun cas être récupéré auprès de nos centres de dépôts ainsi qu'auprès de nos laboratoires.

### Article 8 - Horaires

Nos centres de dépôt vous accueillent physiquement du lundi au vendredi. Notre permanence téléphonique vous renseigne du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

### Article 9 - Tarifs

Les tarifs de nos prestations sont indiqués en Euros HT.

Toutes les commandes [ Devis accepté ] sont payables en Euros.

Pour le cas où des sommes seraient impayées, le client accorde à DAFOTEC SAS un droit de rétention et de garantie sur le matériel et les données, dans le but d'obtenir le paiement des montants.

### Article 10 - Qualité

DAFOTEC SAS considère comme un succès :

- la restitution de vos données à hauteur de 80 % à 99,99 % en cas détérioration raisonnable du média
- la restitution de vos données à hauteur de 50 % à 80 % en cas de très forte détérioration du média

### Article 11 - Commande

L'acceptation d'un devis [ Facture proforma ] par le biais de sa validation [ Mention « Lu et approuvé - Bon Pour Accord » et signature ] fait office de commande. DAFOTEC SAS s'engage à respecter le montant du devis annoncé après analyse en laboratoire. Par conséquent, Le montant de la facture sera identique au montant du devis. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la livraison. DAFOTEC SAS se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait :

- un litige relatif au paiement d'une commande antérieure
- un litige relatif à la véracité des informations communiquées à DAFOTEC SAS afin d'obtenir un devis

### Article 12 - Validation

Quand vous signez et inscrivez la mention « Mention Lu et approuvé - Bon Pour Accord » sur le devis, vous déclarez accepter celui-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par DAFOTEC SAS constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre DAFOTEC SAS et ses clients.

### Article 13 - Livraison

### Généralités

Les services et produits commandés chez DAFOTEC SAS sont fournis dans le monde entier. Les services et produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Les délais indiqués sont des délais moyens, non garantis, correspondent aux délais de mise en place des prestations et à leur livraison. DAFOTEC SAS ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard de livraison.

#### Problèmes de livraison

Vous devez vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison avant de signer le bon de livraison et indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnée de votre signature toute anomalie concernant la livraison [ Anomalie, produit endommagé...]. Vous devrez également confirmer les réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier à DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France.

Si les produits nécessitent de nous être renvoyés ils doivent l'être dans les sept jours ouvrés suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

DAFOTEC SAS conserve pendant 2 semaines [ A compter de la date de réception effective des données récupérées ] une copie des données récupérées et s'engage à les restituer en cas de non conformité [ Support endommagé, problème de restitution, perte de colis ]. Vous devez formuler par le mode de votre choix [ Email, fax, courrier recommandé avec accusé de réception ] le jour de la livraison ou au plus tard dans les sept jours ouvrés suivant la livraison toute demande concernant des articles ne correspondant pas à votre commande [ Erreur de livraison, non conformité des produits... ]. Les réclamations sont à adresser à DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France. Vous devez indiquer vos coordonnées, votre numéro de facture, les références des services et produit figurant sur la facture et les motifs de votre demande.

#### Article 14 - Paiement

Le règlement peut être effectué par Carte bancaire, chèque, mandat ou virement bancaire. Toutes les informations liées au paiement ne sont jamais stockées. DAFOTEC SAS procédera à la restitution des vos données après réception du règlement intégral.

#### Article 15 - Remboursement

DAFOTEC SAS garantit entièrement, à compter du paiement intégral et comptant de la facture, toutes ses prestations. Toute prestation facturée intégralement par DAFOTEC SAS est soumise à une garantie de résultat.

La garantie de résultat certifie :

- la restitution de vos données à hauteur de 80 % à 99,99 % en cas détérioration raisonnable du média
- la restitution de vos données à hauteur de 50 % à 80 % en cas de très forte détérioration du média
- la récupération de données en raw (données brutes), en cas d'attaque de ransomware et/ou écrasement de données.

En cas de manquement aux engagements mentionnés ci-dessus, la prestation de récupération de données pourra être partiellement remboursée.

#### Article 16 - Retour des disques durs

Suite à l'émission du devis, vous disposez d'un an à partir de la date d'établissement du devis pour demander le retour de votre disque dur. Au delà de ce délai, sans réponse de votre part, votre disque dur sera conservé pour pièces détachées, et, par soucis de confidentialité, les plateaux de vos disques seront irrémédiablement détruits. Au delà de cette année votre disque dur ne vous sera plus restituable. Votre dossier sera ainsi définitivement clôturé sans recours possible de votre part.

Suite à la récupération de vos données, vous disposez d'un mois civil à partir de la date d'établissement du devis pour demander le retour de votre disque dur. Au delà de ce délai, sans réponse de votre part, votre disque dur sera conservé pour pièces détachées, et, par soucis de confidentialité, les plateaux de vos disques seront irrémédiablement détruits. Au delà de ce mois votre disque dur ne vous sera plus restituable. Votre dossier sera ainsi définitivement clôturé sans recours possible de votre part.

#### Article 17 - Annulation de commande

##### Délai de rétractation et retour

Conformément à l'article L121-16 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de sept jours ouvrables à compter de la réception du produit dans son emballage d'origine, en parfait état ; les frais occasionnés par ce retour sont à la charge du client. Le client ne pourra pas se prévaloir de ce droit pour les données restituées. En dehors du droit de rétractation susvisé, le client pourra également retourner le ou les produits reçus en cas de non conformité à la commande ou en cas de produits endommagés ou détériorés. Dans ces cas, pour que le retour puisse être accepté, le client devra en informer DAFOTEC SAS dans un délai de deux jours, par tout moyen.

Dans tous les cas de retours acceptés par DAFOTEC SAS, le ou les produits devront être retourné(s), non ouvert(s), dans leur emballage d'origine avec le cas échéant, la notice d'emploi et tous les accessoires ainsi qu'une photocopie de la facture d'achat.

Ils devront être envoyés au DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France.

#### Article 18 - Sécurisation des paiements et données personnelles

##### Sécurisation des paiements

Notre système de paiement fait l'objet d'un système de sécurisation. Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

##### Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles sont stockées dans notre base de données. Toutefois les données financières dont notamment celles concernant les cartes bancaires ne sont jamais stockées.

Conformément aux articles 8 et 9 de la Loi Fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992, nous vous précisons que les données vous concernant sont utilisées par nos services internes et que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition quant aux données personnelles vous concernant.

Pour accéder à vos données personnelles enregistrées par DAFOTEC SAS, il vous suffit de nous en faire la demande par courrier électronique ou postal

en nous indiquant vos nom, prénom, adresse, adresse e-mail et si possible votre référence client :

E-mail : [contact\[at\]dafotec.com](mailto:contact[at]dafotec.com)

Adresse : DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France.

#### Article 19 - Service clientèle

Pour toute information ou question, notre Service Clientèle est à votre disposition : N° VERT 0800 100 227

Adresse : DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France.

#### Article 20 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur les sites internet de DAFOTEC SAS sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de DAFOTEC SAS.

#### Article 21 - Confidentialité

DAFOTEC SAS s'engage à respecter une confidentialité absolue sur vos données. DAFOTEC SAS respecte une politique de confidentialité stricte et fiable. DAFOTEC SAS s'engage à traiter vos données avec le maximum de précaution et en aucune façon vos données ne seront divulguées où que ce soit. Pour garantir notre engagement nous tenons à votre disposition un "Engagement de confidentialité" qu'il ne vous reste plus qu'à signer et à nous renvoyer par fax ou courrier.

#### Article 22 - Droit de propriété

Le client garantit et déclare à DAFOTEC SAS être le propriétaire de, et/ou détenir le droit d'être en possession de toutes les données, technologie et matériel fournis à DAFOTEC SAS. Le Client défendra à ses frais, indemniser et garantira DAFOTEC SAS contre tous dommages et intérêts ou frais qui pourraient s'ensuivre [ Comportant les frais légaux dans la mesure du raisonnable et les dépens encourus ] et paiera tous les frais, dommages et intérêts ou frais légaux et dépens adjugés contre DAFOTEC SAS et résultant d'une violation de ce paragraphe des conditions générales de vente.

#### Article 23 - Responsabilité

##### Prise en charge du matériel

Pour votre confort, nous vous proposons un service de proximité pour la prise en charge de votre matériel. Nos points de dépôts sont gérés par des sociétés indépendantes de DAFOTEC SAS. Le matériel pris en charge est acheminé sous 24 à 48 heures dans nos laboratoires de la MEL. Ce service est entièrement gratuit et nous déclinons les erreurs et manquements liés aux prestataires gérant nos centres de dépôts, aux transporteurs (ChronoPost, UPS,...).

Etat du matériel et/ou des données

Le client accepte le fait que le matériel [ Contenant les données ] confié à DAFOTEC SAS est hors d'usage et qu'il est possible que les données soient déjà détruites. C'est dans ces conditions et dans ces conditions uniquement que le client confie à DAFOTEC SAS la mission de diagnostic et d'extraction des données. Il fait par conséquent confiance à DAFOTEC SAS mais ne peut ignorer que malgré les efforts et le savoir-faire de DAFOTEC SAS [ Pour l'analyse du dommage, la préparation du devis et l'exécution de la prestation de service de récupération de données ], il peut éventuellement en résulter la destruction partielle ou totale du matériel et/ou des données et/ou un endommagement supplémentaire. DAFOTEC SAS en son nom, regrette, en raison de l'état hors d'usage d'origine du matériel [ Contenant les données ] du client et de par la nature même du travail de récupération de données, de n'accepter aucune responsabilité pour tout dommage supplémentaire éventuellement infligé au matériel et/ou aux données du client lors de ses tentatives de diagnostic et de récupération de données.

#### Limitation de responsabilité

DAFOTEC SAS ne sera en aucun cas tenu responsable de tous dommages, quel que soit le fondement invoqué [ Contractuel, délictuel, obligation de garantie avant facturation intégrale ou tout autre fondement ou légal ou en équité ] et notamment, sans que cette énumération soit exhaustive de toute perte de données, perte commerciale, interruption d'activité ou d'affaires ou toute autre perte de caractère financier ou de tout autres dommages collatéraux résultant de la prestation de récupération de données [ Diagnostic et récupération de données ] cette limitation s'applique même si DAFOTEC SAS a été avisé de la possibilité d'un tel dommage, et le client reconnaît que les coûts estimés et réels tiennent compte de cette limitation de responsabilité et de cette répartition des risques.

DAFOTEC SAS ne sera en aucun cas tenu responsable de tout dommage fondé sur toute action en responsabilité, diligentée par le client ou tout tiers, directement ou indirectement, au motif qu'un matériel ou des données auraient été endommagées, altérées, modifiées ou rendus inutilisables. Par ailleurs, le client défendra à ses frais, indemniser et garantira DAFOTEC SAS pour tous dommages et intérêts ou frais qui pourraient s'ensuivre [ Comportant les frais légaux dans la limite du raisonnable et les dépens encourus ] et paiera tous les frais, dommages et intérêts, frais légaux et dépens adjugés contre DAFOTEC SAS et résultant d'une telle action.

#### Article 24 - Limitation des dommages

Le client accepte que, sauf dispositions contraires, la responsabilité totale de DAFOTEC SAS à son égard en vertu des présentes conditions générales de vente n'excédera en aucun cas les montants totaux qu'il aura payé à DAFOTEC SAS.

#### Article 25 - Force majeure

La non exécution par toute partie d'une de ses obligations n'engagera pas sa responsabilité dans la mesure où cet accomplissement est empêché, retardé ou rendu irréalisable par :

- les manquements émanant de l'autre partie ;
- les inondations, les incendies, les grèves, les guerres ou les émeutes ;
- l'indisponibilité de pièces ou de logiciels ;
- toute autre cause [ Similaire ou non à celles listées ci-dessus ] au-delà du contrôle raisonnable de cette partie. Dès la survenance d'un tel événement, la partie empêchée devra informer l'autre partie de la nature et de l'ampleur de[s] événement[s], afin que des décisions nécessaires à l'atténuation des effets négatifs de tels événements puissent être rapidement prises.

#### Article 26 - Droit applicable litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux de Lille [ France ] seront compétents.

#### Article 27 - Informations nominatives

DAFOTEC SAS s'engage à ne pas divulguer à des tiers, à l'exception des collaborateurs de DAFOTEC SAS, les informations que vous lui communiquez. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement de votre commande.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client : en écrivant au DAFOTEC SAS 59 Bis rue du Curoir 59100 Roubaix France - FRANCE N° VERT 0800 100 227.