



DATA RECOVERY ON NAS SERVERS



## FORMULAIRE GRATUIT DE PRISE EN CHARGE

### DACTYFIL

53 rue de la Paix 10000 Troyes Tel : 03 25 43 52 00

**Attention : téléphonez uniquement pour prendre rendez-vous ! Pas de service technique sur place.**

Nous vous remercions de bien vouloir vous présenter dans notre centre avec votre support de données, correctement protégé dans une boîte prête à être fermée. Le centre est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h. RDC, petite maison blanche en face du centre de rééducation pour personnes handicapées. Entrer dans la salle d'attente. À l'accueil de **Dactyfil**, demandez le formulaire **Dafotec**, à remplir sur place, pour permettre la prise en charge de votre support. Dès réception de votre matériel par notre laboratoire, un diagnostic sera réalisé dans un délai de 24 heures. Si la récupération des données est jugée possible, un devis clair et détaillé vous sera adressé, incluant les frais de récupération, le support de restitution des données ainsi que les frais de retour. En cas d'acceptation, la récupération sera effectuée dans un délai généralement compris entre 1 et 10 jours. En cas de refus du devis ou d'impossibilité de récupération, une participation

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Raison sociale ( <i>Société, Entreprise, Administration, Etablissement public, Artisan, Commerçant, Profession libérale, Indépendant, etc.</i> ) |                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 - DAFOTEC SAS

**Article 1 - Objet de la prestation** DAFOTEC - NASDASCQ - FLASHDATA, Société par Actions Simplifiée au capital de 234 614 €, s'engage à mettre en œuvre sa technologie et son savoir-faire pour la récupération de vos données. Cette prestation n'inclut ni le paramétrage ou l'installation de logiciels à leur état d'origine, ni la remise en état du système d'exploitation, ni la configuration de la messagerie ou des bases de données. Une aide personnalisée pour la réintégration des données est toutefois prévue sous la forme d'un "guidage" par téléphone.

**Article 2 - Diagnostic et devis** Le diagnostic est gratuit. Avant de nous confier votre matériel, nous vous conseillons de sauvegarder au préalable les données encore accessibles. Le devis vous est envoyé par courriel dans un délai moyen de 2 à 24 heures ouvrées après réception du matériel en laboratoire. Ce délai n'est pas garanti et peut être prolongé si l'état du matériel est jugé complexe. Le devis détaille la problématique, le forfait et le délai de récupération. Votre matériel est traité dans nos laboratoires en France.

En cas de refus du devis ou si la récupération est impossible, le retour de votre matériel (jusqu'à 1 kg, au-delà nous consulter) est facturé 15,05 € par support de données pour couvrir les frais de reconditionnement, d'emballage et d'expédition.

**Article 3 - Support de restitution des données** Les données sont restituées sur une clé USB ou un support de données externe USB 3. Ces supports bénéficient d'une garantie constructeur d'un an, mais leur remplacement en cas de défectuosité est à la charge du client. Les données sont envoyées directement à votre adresse et ne peuvent en aucun cas être récupérées dans nos centres de dépôt ou laboratoires.

**Article 4 - Délais de restitution des données** La récupération des données est généralement effectuée dans un délai de 8 à 72 heures ouvrées après acceptation du devis, mais peut s'étendre de 1 à 10 jours. DAFOTEC SAS se réserve le droit de prolonger ce délai si l'état initial du matériel le justifie. Ce délai s'applique à toutes les pannes, y compris celles nécessitant une intervention en salle blanche (laboratoire décontaminé ISO 5 CLASSE 100).

**Article 5 - Règlement** La facture est payable au comptant. Pour les particuliers, le paiement en trois fois sans frais est possible sous réserve d'acceptation de notre part. Tout retard de paiement entraîne une pénalité mensuelle de 2 %, exigible sans rappel, conformément à la loi en vigueur. Si la récupération des données a lieu, le paiement de la facture doit être effectué dans un délai d'un mois à compter de sa date d'émission. Tout retard de paiement donnera lieu à des pénalités et à une mise en recouvrement.

**Article 6 - Nature du matériel** Nous vous recommandons de nous confier de préférence votre support de données brut, sans vis ni support supplémentaire, car nous ne pouvons garantir leur restitution. Les emballages, rembourrages ou tout autre contenant utilisé pour l'envoi ne sont pas conservés. Si votre support de données est resté dans son boîtier externe, nous pouvons l'extraire gratuitement dans la plupart des cas, mais déclinons toute responsabilité en cas de dommages sur le boîtier ou l'ordinateur.

**Article 7 - Conservation du matériel et pièces détachées** En cas de panne physique, seules les données récupérées vous sont renvoyées si votre support de données n'est pas sous garantie. Les pièces détachées utilisées restent la propriété de DAFOTEC SAS. En cas de refus de devis ou d'impossibilité de récupération, le matériel peut être retourné (jusqu'à 1 kg) moyennant des frais de 15,05 €. Le matériel ne peut pas être récupéré dans nos centres de dépôt ou laboratoires.

**Article 8 - Horaires** Nos centres de dépôt sont ouverts du lundi au vendredi. Notre permanence téléphonique est disponible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

**Article 9 - Tarifs** Les tarifs de nos prestations sont indiqués en € hors taxes (HT). Toutes les commandes sont payables en euros. En cas de non-paiement, DAFOTEC SAS se réserve un droit de rétention et de garantie sur le matériel et les données.

**Article 10 - Qualité de la prestation** DAFOTEC SAS considère la récupération comme un succès lorsque la restitution des données atteint :

- **80 % à 99,99 %** en cas de détérioration raisonnable du média.
- **50 % à 80 %** en cas de très forte détérioration du média.

**Article 11 - Commande** L'acceptation du devis (facture proforma) par sa validation ("Lu et approuvé - Bon Pour Accord" et signature) fait office de commande. Le montant de la facture est identique au montant du devis. DAFOTEC SAS se réserve le droit d'annuler une commande en cas de litige de paiement antérieur ou d'informations erronées fournies pour l'établissement du devis.

**Article 12 - Validation** En signant le devis avec la mention "Lu et approuvé - Bon Pour Accord", vous acceptez pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente. Les données enregistrées par DAFOTEC SAS constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

**Article 13 - Livraison** Les services et produits sont livrés à l'adresse que vous avez indiquée lors de la commande. Les délais sont des délais moyens non garantis. DAFOTEC SAS ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard de livraison.

En cas d'anomalie à la livraison, vous devez indiquer des réserves manuscrites sur le bon de livraison et les confirmer au transporteur dans les deux jours ouvrables. Si les produits doivent être renvoyés, ils doivent l'être dans les sept jours ouvrés suivant la livraison, à l'adresse de DAFOTEC SAS. Toute réclamation hors de ce délai ne sera pas acceptée.

Pour les cas de non-conformité, DAFOTEC SAS conserve une copie des données récupérées pendant deux semaines pour les restituer si nécessaire.

**Article 14 - Paiement** Le règlement peut être effectué par carte bancaire, chèque, mandat ou virement bancaire. DAFOTEC SAS procède à la restitution de vos données après réception du paiement intégral. Les données financières ne sont jamais stockées.

**Article 15 - Remboursement** DAFOTEC SAS garantit toutes ses prestations après paiement intégral. Cette garantie de résultat certifie la restitution d'un certain pourcentage de données en fonction de l'état du média. Un remboursement partiel est possible en cas de manquement à ces engagements.

**Article 16 - Retour des supports de données** Après l'établissement du devis, vous disposez d'un an pour demander le retour de votre support de données. Après ce délai, il sera conservé pour pièces et les plateaux détruits pour des raisons de confidentialité.

Suite à la récupération de vos données, vous disposez d'un mois pour demander le retour de votre support de données. Au-delà de ce délai, le support de données ne sera plus restitué.

**Article 17 - Droit de rétractation et annulation de commande** Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit. Les frais de retour sont à votre charge. Ce droit ne s'applique pas aux données restituées.

En cas de non-conformité ou de produits endommagés, vous devez en informer DAFOTEC SAS dans un délai de deux jours. Les retours acceptés doivent être envoyés non ouverts, dans leur emballage d'origine, avec une photocopie de la facture d'achat.

**Article 18 - Sécurité et données personnelles** Notre système de paiement utilise un procédé de cryptage SSL pour protéger les données sensibles. Les informations vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et sont stockées dans notre base de données. Conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Pour exercer ces droits, il vous suffit d'en faire la demande par courrier ou e-mail en indiquant vos nom, prénom, adresse, e-mail et si possible, votre référence client.

**Article 19 - Service clientèle** Pour toute information ou question, notre Service Clientèle est à votre disposition au **N° VERT 0800 100 227**.

**Article 20 - Propriété intellectuelle** Tous les éléments (textes, images, illustrations) reproduits sur les sites internet de DAFOTEC SAS sont protégés par le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou utilisation, sauf dans un cadre privé et avec une autorisation préalable de DAFOTEC SAS, est constitutive de contrefaçon.

**Article 21 - Confidentialité** DAFOTEC SAS s'engage à une confidentialité absolue sur vos données. Celles-ci ne seront en aucun cas divulguées. Un "Engagement de confidentialité" est disponible sur demande.

**Article 22 - Droit de propriété** Le client garantit qu'il est le propriétaire légal des données et du matériel fournis, ou qu'il détient le droit d'être en leur possession. Le client s'engage à défendre et à indemniser DAFOTEC SAS en cas de violation de ce paragraphe.

#### **Article 23 - Responsabilité**

- **Prise en charge du matériel** : Nos points de dépôt sont gérés par des sociétés indépendantes. DAFOTEC SAS n'est pas responsable des erreurs ou des manquements liés à ces prestataires ou aux transporteurs.
- **État du matériel** : Le client accepte que le matériel confié est hors d'usage et que les données peuvent être déjà détruites. DAFOTEC SAS ne peut accepter de responsabilité pour tout dommage supplémentaire infligé au matériel et/ou aux données lors des tentatives de diagnostic et de récupération.
- **Limitation de responsabilité** : DAFOTEC SAS ne sera en aucun cas tenu responsable de toute perte de données, perte commerciale ou autre dommage financier résultant de la prestation, même si la possibilité de tels dommages a été notifiée.

**Article 24 - Limitation des dommages** La responsabilité totale de DAFOTEC SAS ne pourra en aucun cas excéder les montants que le client aura payés à DAFOTEC SAS.

**Article 25 - Force majeure** La non-exécution d'une obligation ne sera pas considérée comme une faute si elle est due à un événement de force majeure (inondations, incendies, grèves, indisponibilité de pièces, etc.) indépendant du contrôle des parties. La partie concernée doit en informer l'autre pour atténuer les effets.

**Article 26 - Droit applicable et litiges** Le présent contrat est soumis au droit français. 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 les informations que vous lui communiquez. Elles sont confidentielles et utilisées uniquement par nos services internes pour le traitement de votre commande, conformément au **RGPD**.

#### **Article 28 - Règlement des litiges et médiation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, DAFOTEC SAS adhère au Service du Médiateur de la consommation. Après avoir adressé une réclamation écrite à DAFOTEC SAS et si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, vous pouvez recourir gratuitement au service du médiateur pour les litiges de consommation liés à votre achat. Pour connaître les modalités de saisine, vous pouvez vous adresser au médiateur dont les coordonnées seront communiquées sur demande.

#### **Article 29 - Droits du client sur les données personnelles (RGPD)**

En plus des droits mentionnés à l'Article 18, le client dispose des droits suivants en vertu du **RGPD** :

- **Droit à l'oubli** : Le client peut demander l'effacement de ses données personnelles dans un certain nombre de situations.
- **Droit à la portabilité** : Le client a le droit de recevoir les données à caractère personnel le concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

#### **Article 30 - Mentions légales**

- **Dénomination sociale** : DAFOTEC SAS
- **Forme juridique** : Société par Actions Simplifiée
- **Capital social** : 234 614 €
- **Siège social** : 59 Bis rue du Curoir, 59100 Roubaix, France
- **Numéro SIRET** : 809 279 433 00027
- **Numéro de TVA intracommunautaire** : FR91 809 279 433
- **Adresse e-mail** : [contact@dafotec.com](mailto:contact@dafotec.com)