



CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE SEGURODATA

PRIMERA.- DEFINICIONES:

- **Ciente:** entidad jurídica o persona física que figura como titular de este contrato.
- **Proveedor del servicio:** LANINFOR INFORMÁTICA, S.L. con CIF: B95394490 bajo los nombres comerciales RECUPERADATA y SEGURODATA.
- **Soporte:** se entiende por soporte cualquier dispositivo de almacenamiento de datos informáticos.
- **Soporte dañado:** se entiende por soporte dañado aquel soporte de almacenamiento de datos para el que se haya contratado el presente servicio, en el que no sea posible acceder a la información contenida, bien sea toda o parte de ella, motivado por fallos mecánicos, fallos de software, desastres naturales, dolo ó error humano.
- **Recuperación de datos:** recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte dañado por parte del Dpto. de Recuperación de datos RECUPERADATA.
- **Recuperación de datos estándar:** su dispositivo será atendido siguiendo el orden cronológico de entrada. El tiempo de recuperación depende de la cantidad de trabajo existente en el laboratorio, así como del tipo de problema que presente su disco duro. Plazo aproximado: 10-11 días laborables.
- **Soporte de entrega:** soporte en el que RECUPERADATA entregará al Cliente la información recuperada. La información recuperada será volcada en un soporte DVD sin costes para el Cliente si la información no excede de 9 Gb. En caso de que la información recuperada supere los 9 Gb, RECUPERADATA la entregará en un disco duro a cargo del cliente, pagadero antes del envío de la información recuperada.
- **Soporte propiedad del Cliente:** aquel soporte para el que se haya contratado el servicio "SEGURODATA" y el Cliente haya enviado a RECUPERADATA para su recuperación de datos y que sea utilizado en exclusiva por el Cliente.
- **Atención al cliente:** el servicio de atención al Cliente que RECUPERADATA prestará en el teléfono 902 902 716 de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 ininterrumpidamente salvo festivos y agosto, mes en que se prestará de 9:00 a 14:00. También a través del e-mail info@recuperadata.com
- **Proceso:** procedimientos a seguir tanto por parte de RECUPERADATA como por parte del Cliente, que se pondrán en marcha a partir de que el Cliente solicite la recuperación de datos.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio "SEGURODATA" de RECUPERADATA le brinda durante el plazo contratado, en caso de que sea necesario, un servicio de recuperación de datos **estándar** sobre el dispositivo para el que lo haya contratado con anterioridad a la incidencia. **Estándar** implica que su dispositivo será atendido siguiendo el orden cronológico de entrada. El tiempo de recuperación depende de la cantidad de trabajo existente en el laboratorio, así como del tipo de problema que presente su disco duro. Plazo aproximado: 10-11 días laborables. Toda la información contenida en el soporte dañado se considerará a priori perdida por el Cliente, es decir, el Cliente no podrá en ningún caso reclamar a RECUPERADATA por ninguna información contenida en el soporte dañado.

2.1. Atención al cliente: el Cliente podrá acceder a este servicio para comunicar la existencia de un soporte dañado y para requerir información relativa al servicio de recuperación de los datos. RECUPERADATA se reserva el derecho de dar este servicio por correo electrónico o por fax.

2.2. Servicio de Recuperación: a partir de una petición a RECUPERADATA por parte del Cliente se pondrá en marcha el proceso:

a) RECUPERADATA dará las indicaciones precisas al Cliente de cómo actuar para evitar que la pérdida de datos se agrave.

b) El cliente deberá enviar únicamente el dispositivo que almacena la información en sí (disco duro, memoria, cd, cinta, etc.) En el caso de que nos envíe el dispositivo montado en ordenadores PC, portátiles, cajas externas, cajas de discos raid, etc, el cliente deberá abonar por adelantado la cantidad de 100€+IVA 16% en concepto de extracción del dispositivo y almacenaje de los componentes.

c) El envío del soporte dañado se realizará en una bolsa antiestática empaquetando el soporte o la unidad en una caja del doble del tamaño del soporte o unidad protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas.

d) Todos los costes de transporte tanto del envío del soporte dañado a RECUPERADATA, como de envío de la información recuperada al Cliente, correrán exclusivamente por cargo del Cliente.

e) El Cliente incluirá en el envío del soporte dañado, si los tuviera los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios o a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que necesite recuperar.

f) Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico, con el fin de iniciar la recuperación de los datos contenidos en el mismo.



g) Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado del Cliente, RECUPERADATA enviará al Cliente la información recuperada en el soporte de entrega acordado, mediante servicio de transporte a cargo del Cliente.

2.3. El servicio "SEGURODATA" de RECUPERADATA contempla la atención de todas las incidencias dentro del territorio de España, que afecten a los datos contenidos en los discos duros o dispositivos acogidos a este servicio, sea cual sea su naturaleza: fallos lógicos y físicos por causas externas, tales como subidas o cortes de suministro eléctrico, inundaciones, accidentes, incendios, derrumbe de inmuebles, sabotajes, etc.

2.4. Duración y renovación del contrato: este contrato tendrá una duración determinada en base al periodo contratado contado desde la fecha de su firma, renovándose automáticamente a la finalización de cada plazo contratado, a no ser que una de las partes notifique de manera fehaciente y por escrito a la otra su intención de no renovarlo al menos sesenta días (60) antes de la finalización del mismo y siempre que se haya pagado la renovación por adelantado.

TERCERA.- CONDICIONES DEL SERVICIO:

3.1. El cliente deberá haber contratado, pagado y activado el servicio "SEGURODATA" de RECUPERADATA con anterioridad a la fecha en la que surja la incidencia.

3.2. La prestación del servicio de Recuperación de Datos sólo se llevará a cabo en territorio español.

3.3. En todos los casos la recuperación de datos se prestará en modalidad *estándar*, dentro del horario laboral. En caso de desear un servicio más urgente, el cliente que tenga contratado el servicio "SEGURODATA" disfrutará de un descuento especial del 5% sobre los precios públicos del resto de servicios de recuperación de datos.

3.4. El soporte de datos dañado enviado por el Cliente pasará a ser propiedad de RECUPERADATA.

3.5. La información recuperada será volcada en un soporte DVD sin costes para el Cliente si la información no excede de 9 Gb. En caso de que la información recuperada supere los 9 Gb, RECUPERADATA la entregará en un disco duro a cargo del cliente, pagadero antes del envío de la información recuperada. RECUPERADATA proveerá de un disco duro o dispositivo para el volcado de los datos, no aceptándose en ningún caso que el cliente pretenda aportar su propio dispositivo. La capacidad de ese dispositivo dependerá del stock de que disponga RECUPERADATA en ese momento.

3.6. Plazos: los días laborables que se mencionan como plazo para la ejecución de cada servicio de recuperación, son aproximados y sólo a título indicativo.

3.7. Usted autoriza a RECUPERADATA a abrir y manipular el dispositivo en caso de que fuera necesario para llevar a cabo el proceso de recuperación de sus datos, y es consciente de que en caso de que estuviera en garantía, la apertura y manipulación harían que la perdiera.

3.8. Una copia de los datos recuperados del cliente quedará en depósito en los laboratorios de RECUPERADATA 15 días naturales a partir de la fecha de envío de los datos recuperados. Dicho tiempo de depósito queda justificado por si hubiera algún problema en ese plazo, poder realizar nuevas pruebas sobre dicha copia con el fin de aplicar otros métodos de trabajo si así lo estimase oportuno RECUPERADATA para conseguir la información requerida por el cliente.

Si en dicho plazo no se recibe comunicación alguna por parte del Cliente entenderemos que la recuperación ha sido de su total satisfacción y se procederá a la destrucción de la copia.

3.9. Dada la naturaleza del servicio y considerando las circunstancias inherentes a la manipulación de dispositivos de almacenamiento de datos, RECUPERADATA no garantiza la recuperación de los datos dañados en todos los casos, ni que la información recuperada sea completa, ni que esté libre de errores o que los archivos recuperados no estén corruptos.

CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD:

4.1. Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

4.2. Las partes acuerdan dar el carácter de confidencialidad a este Contrato, obligándose a no revelar a terceros ninguno de los puntos que integran su contenido sin el consentimiento expreso de ambas partes.

4.3. Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

4.4. Esta obligación de confidencialidad persiste hasta dos (2) años después de finalizar este contrato.

4.5. Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.



QUINTA.- FORMA DE PAGO DEL SERVICIO:

- 5.1.** El pago se realiza por adelantado en el momento de la contratación.
- 5.2.** RECUPERADATA remite sus facturas de manera telemática con plena validez legal ya que utiliza para ello el certificados aceptados por la AEAT, cumpliendo la normativa vigente en esta materia y, por lo tanto, garantizando la autenticidad del origen y la integridad del contenido. Mediante la contratación de este servicio "SEGURODATA", el cliente se compromete a mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en la contratación para las comunicaciones con RECUPERADATA, ya que constituye el medio de comunicación preferente de RECUPERADATA para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado como consecuencia de la relación contractual que a través de este contrato nos une. Si el cliente quiere cambiar la dirección e-mail facilitada en el formulario de contratación como dirección de contacto deberá hacerlo a través del servicio de Atención al Cliente de RECUPERADATA, con las medidas propias de autenticación de dicha petición, de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes. RECUPERADATA se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente y/o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.
- 5.3.** Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al cliente, RECUPERADATA cobrará una tarifa adicional de 6,01 euros.
- 5.4.** RECUPERADATA se reserva el derecho a suspender temporalmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el cliente no procediera a su pago después del previo aviso de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento del contrato por su parte.
- 5.5.** Si RECUPERADATA llevara a cabo un cambio en los precios al alza del servicio, se notificará a los clientes tal modificación antes de que se vean afectados por la variación en la siguiente factura que se les emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver el presente contrato por escrito sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a RECUPERADATA mientras mantenga su cuota pagada. Al finalizar el plazo de pago por adelantado quedará resuelto el contrato y, por lo tanto, causará baja su servicio si se mantuviera en su no aceptación del nuevo precio.
- 5.6.** El cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de alta inicial del servicio para resolver el presente contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno, no se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del contrato. Tras el ejercicio de este derecho, RECUPERADATA reintegrará al cliente la cuantía abonada por la prestación del servicio.

SEXTA.- EXCLUSIONES:

- 6.1.** El servicio "SEGURODATA" quedará fuera de aplicación en caso de que el dispositivo haya sido manipulado por terceros antes de llegar al laboratorio de RECUPERADATA.
- 6.2.** El servicio "SEGURODATA" no incluye la recuperación y/o restauración de programas de software.
- 6.3.** El servicio "SEGURODATA" no incluye los costes del soporte en el que se entregarán los datos en caso de que la recuperación tenga éxito y ocupe más de 9GB, ni tampoco los costes de los portes de envío a SeguroData ni de SeguroData al cliente.
- 6.4.** Existen diferentes servicios en base al dispositivo de almacenamiento de datos asegurado. El servicio "SEGURODATA" sólo atenderá los casos que se ajusten al servicio contratado, no atendándose los casos que no cumplan con el servicio.
- 6.5.** Que el número de serie o precintos de garantía estén en mal estado.
- 6.6.** Cualquier dispositivo que no disponga de su correspondiente contrato preventivo y no haya sido dado de alta en SeguroData en el momento de la compra.
- 6.7.** Cualquier dispositivo a cuya información no se haya accedido con fecha posterior a la formalización del contrato preventivo quedará excluido del servicio.
- 6.8.** Si el dispositivo de almacenamiento no cumple las especificaciones del contrato preventivo contratado (por ejemplo, haber adquirido un Segurodata Básico para un disco duro de servidor).

SÉPTIMA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES:

- 7.1.** Habida cuenta de que el equipo y/o los datos ya se encuentran deteriorados, usted admite que los esfuerzos de RECUPERADATA y/o sus proveedores de analizar los daños, preparar la estimación y ejecutar el encargo pueden llevar a la destrucción o a que sobrevengan posteriores daños en los mismos, eximiendo en consecuencia a RECUPERADATA y/o a sus proveedores de toda responsabilidad sobre los daños adicionales que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos de usted en el intento de ejecutar el encargo de recuperación de datos y grabación de los mismos en un soporte nuevo.



7.2. Dada la naturaleza del servicio objeto del presente contrato, y considerando las circunstancias inherentes a la manipulación de dispositivos de almacenamiento de datos, RECUPERADATA no garantiza la recuperación de los datos dañados en todos los casos, ni que la información recuperada sea completa, ni que esté libre de errores o que los archivos recuperados no estén corruptos.

7.3. Asimismo se exige RECUPERADATA y/o a sus proveedores de toda responsabilidad sobre los daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, aceptando usted que la acción de responsabilidad deberá ser dirigida contra la empresa transportista y pudiendo usted previa petición por escrito y contra reembolso hacerse cargo del mismo.

7.4. El Cliente se compromete a mantener a RECUPERADATA y/o a sus proveedores indemnes ante todo tipo de reclamación por daños o perjuicios que puedan originarse por cuestiones relativas a la titularidad de los bienes y derechos sobre el soporte objeto de este contrato y los datos contenidos en el mismo.

7.5. RECUPERADATA bajo ningún concepto será considerado responsable por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por el Cliente de los datos recuperados por RECUPERADATA. En ningún caso la responsabilidad de RECUPERADATA por daños excederá del importe anual unitario contratado por el Cliente.

OCTAVA.- POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

8.1. RECUPERADATA, observando la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa de que los datos personales que se recogen a través de los formularios de la web se incluyen en los ficheros automatizados específicos de clientes de la empresa. La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con RECUPERADATA, así como el desempeño de las tareas de gestión del servicio, de cobro, en la ejecución de este contrato, y para el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización (tarea esta última siempre identificada como tal) y otras actividades propias de la empresa. Estos datos únicamente serán cedidos a aquellas entidades que sean necesarias para el único objetivo de dar cumplimiento a la finalidad anteriormente expuesta.

8.2. RECUPERADATA adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los mismos conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8.3. El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación reconocidos en la citada LOPD. El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio contratante a través del servicio de Atención al Cliente de RECUPERADATA.

8.4. En aquellos casos en que la LOPD lo requiera, según su artículo 12.2, RECUPERADATA actuará como encargado del tratamiento y, por ello, no aplicará ni utilizará dichos ficheros con fines distintos a la prestación del servicio contratado, ni los comunicará a otras personas aunque sea para su conservación, salvo petición expresa del cliente. Ante cualquier indicación por parte del responsable del fichero, para la implantación de medidas de seguridad especiales en el servidor, será preciso ponerse en contacto con RECUPERADATA para regular las nuevas condiciones en caso de ser necesario, no quedando, por lo tanto, sujeto a este contrato.

8.5. RECUPERADATA no se hace responsable del incumplimiento por parte del cliente de la LOPD en la parte lo que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato. Por lo que cada una de las partes no se hará responsable por el incumplimiento que de estas normas realice la otra.

8.6. El cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, se compromete mantenerlos ciertos, comunicándolo a RECUPERADATA. El cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

NOVENA.- CESIÓN:

El cliente no podrá ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes de este contrato sin el previo consentimiento por escrito de RECUPERADATA.

DÉCIMA.- MODIFICACIONES:

RECUPERADATA se reserva el derecho de modificar, en cualquier modo, las características y condiciones de sus productos, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de informar al cliente con un aviso on-line y/o llevar esta modificación a las cláusulas del contrato y/o remitirlo por correo electrónico. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior RECUPERADATA comunicará por escrito estas modificaciones en el menor tiempo posible para su adaptación por el cliente. El cliente, una vez comunicada la modificación por parte de RECUPERADATA, dispone del plazo de 7 días, desde que recibe dicha comunicación, para resolver el contrato si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias, pasado este plazo sin comunicación en contrario del cliente se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

**UNDÉCIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES:**

11.1. En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

11.2. Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de este contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto a instancia de cualquiera de las partes y tras la comunicación por escrito a la otra, mediante arbitraje en la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Vizcaya, el arbitraje se celebrará en Bilbao y será conducido de acuerdo con las normas de la ley de Arbitraje española 60/2003, de 23 de diciembre, y el Reglamento de la Corte de la Cámara de Comercio e Industria de Vizcaya. En caso de que el conflicto sea planteado por un consumidor, conforme a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el arbitraje se tramitará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de residencia del cliente. Cada parte asumirá sus propios gastos en relación con el arbitraje, aunque la indemnización y los gastos de los árbitros serán asumidos de la manera que establezca la decisión arbitral.

11.3. Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de que las partes puedan someterse a un procedimiento judicial, en este caso se hará ante la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Bilbao, renunciando expresamente a su fuero propio en los casos que las normas procesales lo permitan, de ser otro.

11.4. Si resulta razonablemente posible, el cumplimiento de este Contrato, continuará durante el curso de cualquier desacuerdo y/o procedimiento arbitral o judicial. Si cualquier estipulación de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.