

Ontrack Data Protection

Generelle vilkår og betingelser, 1. November 2018

Vilkår og betingelser for Ontrack Data Protection servicen (i det følgende benævnt "Vilkår og betingelser"), leveret af Ibas Ontrack ApS (i det følgende benævnt Ibas),
Hovedkontor: Gl. Kongevej 1, 1610 København, Danmark, CVR: 19626008

1. Beskrivelse af servicen

Ontrack Data Protection (i det følgende betegnet Servicen) er en støtteservice, der leveres i et begrænset tidsrum som defineret i paragraf 2 (i det følgende betegnet kontraktens løbetid). Servicen består af 1 (ét) forsøg på rekonstruering af data udført af Ibas på en intern eller ekstern harddisk (HDD), et solid state drev (SSD) eller en smarttelefon/tablet (i det følgende betegnet enheden), som er ejet eller leaset af kunden. I tilfælde af at kunden indleverer enheden til Ibas til endnu en rekonstruktion af data inden for kontraktens løbetid, efter at det første forsøg på gendannelse af data er udført af Ibas, vil Ibas ved den efterfølgende datarekonstruktion fakturere kunden for den gældende pris med en rabat på 20% for hvert enkelt forsøg på datarekonstruktion der gennemføres.

Denne service er kun tilgængelig enkeltvist for separat registrerede smarttelefoner eller tablets, HDD, SSD enheder, der kan være eksterne eller interne (dvs. at drevet er eller er beregnet til at være en komponent i en bærbar eller en stationær computer), som ikke anvender krypteringsteknologi der er integreret af producenten af den pågældende hardware, og som er omfattet af disse vilkår og betingelser. Denne service tilbydes derfor ikke for alle andre enheder, herunder blandt andet flere HDD eller SSD enheder i en RAID konfiguration og USB flashdrev (i det følgende betegnet Ikke-omfattede Enheder).

2. Køb af servicen og ret til ophævelse

Kunden køber denne service fra Ibas eller en forhandler der er autoriseret af Ibas (i det følgende betegnet Forhandleren) for det tidsrum, der er anført i servicekontrakten (hvor disse vilkår og betingelser indgår). Servicekontrakten vil sige disse vilkår og betingelser samt en eventuel separat aftale indgået mellem kunden og forhandleren eller Ibas eller en faktura eller købskvittering, som kunden har modtaget fra forhandleren eller Ibas. Servicen ydes og skal købes til enheder, der er fungerende og i brug hos kunden.

For at kunne købe denne service skal kunden levere de ønskede oplysninger til forhandleren eller Ibas i henhold til separate instruktioner fra forhandleren. Servicekontrakten mellem kunden og Ibas er indgået, når registreringen af oplysningerne er færdiggjort.

Kunden, der kan betragtes som forbruger i henhold til den gældende forbrugerbeskyttelseslovgivning, har ret til at ophæve servicekontrakten, hvor enheden endnu ikke er registreret ved den procedure, der er beskrevet i paragraf 3. For at kunne udøve retten til ophævelse skal kunden fremsende en skriftlig meddelelse til sælgeren (dvs. Forhandleren eller Ibas) inden for 14 dage efter indgåelsen af servicekontrakten.

3. Procedure for registrering af enheden og aktivering af servicen

Ibas kan kun levere denne service, hvis kunden korrekt har registreret enheden ifølge de instruktioner der er givet af forhandleren eller Ibas, og forudsat at enheden opfylder de krav der er anført i disse vilkår og betingelser.

Hvis kunden selv registrerer enheden, skal enheden registreres inden for 14 (fjorten) dage efter indgåelsen af servicekontrakten. For at kunne registrere en enhed skal kunden levere de oplysninger til forhandleren eller Ibas der bedes om på registreringsformularen. Hvis kunden selv registrerer enheden, har Ibas først pligt til at levere servicen når registreringen er gennemført fuldstændigt.

Kunden anerkender, at et forsøg på rekonstruktion kun vil blive foretaget på enheder der er højst 5 (fem) år gamle eller max 2 år på smarttelefoner og tablets. Enhedens alder skal bekræftes ud fra kvitteringen for købet deraf. Hvis kvitteringen ikke findes længere, har Ibas ret til at undersøge alderen ud fra typenummer eller en tilsvarende kode i enheden. Hvis Ibas ikke kan bekræfte en enheds alder, har Ibas ingen pligt til at udføre forsøget på at redde data.

Kunden garanterer at den enhed der er omfattet af servicen er fuldt funktionsdygtig på det tidspunkt hvor servicekontrakten indgås og, hvis enheden har været udsat for tab af data, at det pågældende tab er opstået efter indgåelsen af servicekontrakten. Hvis kunden indleverer enheden til Ibas med henblik på et forsøg på gendannelse af data, er Ibas berettiget til at verificere (ved kontrol af fildatoer) om enheden har været brugt efter indgåelsen af servicekontrakten.

Hvis Ibas konstaterer, at den enhed der er omfattet af servicen ikke overholder disse vilkår og betingelser, har Ibas ingen forpligtelse til at udføre forsøget på at rekonstruere data på den pågældende enhed. Det er kundens ansvar at tage hensyn til de ovenfor anførte aldersgrænser for enheden samt kontraktens løbetid. Ibas har ingen forpligtelse til at returnere betalingen for servicen, hvis enheden er mere end 5 (fem) år gammel (max 2 år ved smarttelefoner og tablets) inden for kontraktens løbetid.

Endvidere vil de oplysninger og dokumenter der leveres i forbindelse med registreringsprocessen først blive verificeret af Ibas, når kunden fremsætter anmodning om service. Ved modtagelsen af enheden vil Ibas kontrollere at de registrerede identifikationsoplysninger vedrørende enheden svarer til identifikationsoplysningerne på den enhed, der er indleveret til Ibas. Det er alene kundens ansvar at respektere de tidsgrænser, der er fastsat ved disse vilkår og betingelser, og sikre at alle oplysninger og dokumenter er sande og korrekte. Kunden har pligt til at forsyne Ibas med en kopi af den originale kvittering på servicen, hvis Ibas anmoder herom.

Kunden kan inden for kontraktens løbetid anmode om, at der udføres service på den registrerede enhed. Kunden kan gøre dette ved at henvende sig til forhandleren eller Ibas' kundeservice ved anvendelse af de registrerede kontaktoplysninger. Kunden vil få oplyst anvisninger om forsendelsen af enheden. Specifikt vil kunden modtage en ordreblanket, der skal udfyldes nøje, underskrives og lægges i pakken med enheden. Hvis enheden fremsendes uden ordreblanketten eller en blanket der ikke er nøjagtigt udfyldt eller underskrevet, forbeholder Ibas sig ret til at informere kunden herom og tilbagesende enheden uden at udføre noget arbejde på den.

4. Ibas' forpligtelser

Efter anmodning fra en kunde som har købt denne service og registreret enheden som anført i paragraf 3 og inden for 10 dage efter modtagelsen af enheden, vil Ibas udføre et enkelt forsøg på at gendanne de data der ligger på enheden. Servicen omfatter brugerfilerne. Licensbelagt software eller filer (f.eks. operativsystem og applikationssoftware) vil ikke blive rekonstrueret.

Arbejdet vil blive udført i Ibas' laboratorium under anvendelse af Ibas' egne nyeste værktøjer og teknologier med de største chancer for at rekonstruktionen lykkes. Chancerne herfor vil imidlertid være påvirket af karakteren og graden af de tekniske forhold som enheden har været udsat for. Ibas vil udføre servicen med den fornødne omhu og efter bedste praksis, men på grund af servicens særlige karakter er Ibas' forpligtelser alene forpligtelser vedrørende arbejdsmetoderne, idet Ibas ikke kan garantere at det opnåede resultat svarer til det resultat kunden ønsker. Ibas garanterer ikke at data vil kunne gendannes, og Ibas garanterer ikke og kan ikke garantere hvilke datafiler der er på medierne. Rekonstruktionen af data skal være snævert begrænset til de filer der kan gendannes eller rekonstrueres på medierne. I tilfælde hvor opgaven lykkes helt eller delvist, vil alle gendannede data efter Ibas' skøn blive gemt på en ekstern backup-enhed, der fremsendes til kunden eller stilles til rådighed for kunden via en cloud-tjeneste på linje med de bestemmelser der er anført i paragrafferne nedenfor. Hvis indsatsen ikke får et positivt udfald, vil Ibas informere kunden herom, primært pr e-mail. Kunden kan bede om at få enheden returneret for egen regning eller skriftligt anmode om at Ibas bortskaffer enheden i henhold til gældende regler.

5. Afvisning af servicelevering og ophævelse af kontrakten

Ibas vil ikke udføre forsøg på rekonstruktion under følgende omstændigheder:

- (a) Enheder som ikke er registreret eller registreret efter fristen;
- (b) Hvis der i enheder der er modtaget hos Ibas er oplysninger der ikke svarer til de oplysninger om enheden der er noteret under registreringsprocessen;
- (c) Hvis der er givet ukorrekte oplysninger om enheder under registreringsprocessen;
- (d) Hvis der på enheder allerede er udført nogen form for forsøg på datarekonstruktion fra kundens eller en tredjemands side, bortset fra forhandlerens diagnose vedrørende enheden ved hjælp af specifikke softwareværktøjer leveret af Ibas;
- (e) Hvis de filer der ligger på enheden er krypteret eller enheden er låst, og kunden ikke leverer de nødvendige legitimationsoplysninger, kode/password eller andre relaterede oplysninger til dekrypteringen;
- (f) Hvis der er ændret ved enheder: Det vil i forbindelse med denne paragraf blive betragtet som om der er ændret ved en enhed, hvis enheden, når den modtages hos Ibas, fremstår som åbnet tidligere eller på anden vis som ikke intakt (bl.a. hvis forseglinger eller mærker der er anvendt fra fabrikken er fjernet, eller der er andre tegn på indgreb);
- (g) Hvis enheden, smarttelefoner eller tablets er blevet gendannet til fabriksindstillinger (Factory reset)
- (h) Hvis enheder ikke er omfattet;
- (i) Hvis kunden ikke fuldt ud har betalt det beløb der skal betales ifølge servicekontrakten; eller
- (j) Hvis en anmodning fremsættes efter at kontrakten er udløbet.

Under alle de ovenfor beskrevne omstændigheder bortset fra pkt. (j) vil servicekontrakten blive anset for ophævet med rette.

Kunden har ret til at få refunderet det beløb der er betalt for servicen modregnet nettobeløbet på Ibas' ekspeditionsgebyr, der er sat til 50% af det pågældende beløb. Hvis enheden allerede er fremsendt til Ibas, kan kunden bede om at få returneret enheden for egen regning eller skriftligt bede om at Ibas bortskaffer enheden ifølge de gældende regler.

6. Ret til adgang til og brug af enheden og behandling af persondata

Kunden erklærer at han/hun er fuldt ud berettiget til at tilgå og anvende enheden samt de data der ligger på den. Ved køb af servicen udpeger kunden Ibas til at fungere som databehandler (hvis Ibas udfører de opgaver der er beskrevet i paragraf 4) i overensstemmelse med persondatalovgivningen med hensyn til de persondata på tredjemand der måtte ligge på en enhed. Kunden giver udtrykkeligt Ibas bemyndigelse til at håndtere enhver form for data der er lagret på enheden og udføre enhver opgave der af Ibas anses for at være nødvendig for den bedste opfyldelse af kontrakten. Ibas kan for eksempel reproducere, udtrække, ændre, slette eller ødelægge de data der findes eller den enhed de er lagret på. Som databehandler skal Ibas foretage alle nødvendige handlinger for at opfylde gældende regler vedrørende håndteringen af persondata. Ibas har konkret forbud mod at videregende eller offentliggøre dataene uden for Ibas' koncern og skal garantere, at der er et egnet sikkerhedssystem på plads der kan reducere

risikoen til det mindst mulige for tab eller ødelæggelse af dataene, uvedkommendes adgang eller håndtering der ikke er lovlig eller i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser.

Alle forhold der ikke findes specifikke bestemmelser om i disse vilkår og betingelser skal følge gældende lovgivning om beskyttelse af persondata. Udpegningen af Ibas til databehandler vil blive anset for retmæssigt afsluttet, når kontrakten er opfyldt eller ophævet uanset grund. I tilfælde af at kunden er en fysisk person og derfor udgør en berørt person med hensyn til behandlingen af dennes personoplysninger, fungerer Ibas som dataansvarlig i henhold til persondatalovgivningen og afgiver i denne forbindelse de oplysninger der findes på www.ibas.dk/privacy-policy.

Ibas meddeler herved de berørte personer at de data, der indsamles i forbindelse med servicen og afgives ved registreringen af enheden i henhold til paragraf 3, vil blive lagret af Ibas eller forhandleren, der fungerer som uafhængig dataansvarlig. De data der indsamles under registreringsproceduren er: fornavn og efternavn, e-mailadresse, skattekode eller momsnummer, fysisk adresse og eventuelle andre oplysninger der står på fakturaen på købet af enheden eller computeren samt servicen. Disse data er nødvendige for at Ibas kan udføre de kontroller der er anført i paragraf 3, og hvis de pågældende data ikke oplyses vil det derfor ikke være muligt at indgå kontrakten.

De oplysninger der indsamles kan placeres på serverenheder der befinder sig i udlandet; hvis dette sker skal databehandleren stadig garantere at alle behandlingsrisici er nedbragt til det mindst mulige ved brug af egnede sikkerhedsforanstaltninger.

Ibas forpligter sig under alle omstændigheder til at overholde fortrolighed om alle data der findes på enheden samt alle data der er forbundet med kunden.

7. Forsendelsesomkostninger og dermed forbundne risici

Kunden betaler alle forsendelsesomkostninger. Kunden bærer enhver risiko for tab eller ødelæggelse af enheden og/eller de data der ligger på den, som måtte opstå under transporten fra det sted hvor enheden befinder sig til Ibas' kontor eller mellem filialer af Ibas, eller mellem Ibas' kontor og eventuelle samarbejdspartneres kontor, hvor tabet eller ødelæggelsen ikke kan tilskrives forsætlige fejl eller grov uagtsomhed fra Ibas' side. Under alle omstændigheder er det kunden, der må påvise at der er begået forsætlige fejl eller grov uagtsomhed. Efter anmodning fra kunden kan der aftales forsikring under forsendelsen. Denne forsikring skal betales fuldt ud af kunden.

8. Afvisning af garanti og begrænsning af ansvar

Kunden anerkender at enheden kan være beskadiget, før den modtages hos Ibas. Når Ibas accepterer en opgave garanterer Ibas ikke at det er muligt at opnå fuld gendannelse af data. Ibas er kun forpligtet til at anvende sine aktuelle, fastlagte procedurer til at identificere problemet. Gendannelsen af data er baseret på de data der fysisk kan reddes på lagringsmediet, hvilket ikke nødvendigvis er den samlede mængde data der var lagret oprindeligt. Ibas giver ingen garantier med hensyn til brugbarheden af de rekonstruerede filer, selvom filerne ser ud til at være 100% logisk korrekte. Kunden har ansvaret for dataenes økonomiske værdi og skader i forbindelse med data/udstyr forårsaget af kunden selv eller tredjemand. Kunden er ansvarlig for at give Ibas korrekte oplysninger. Opgaven er baseret på de oplysninger, der er anført på ordrebiljetten. Ibas' samlede ansvar er begrænset til 50% af prisen på den service, Ibas har påtaget sig at levere, og som har givet anledning til det faktiske krav. Ibas kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for tab af data, tab af fortjeneste, forsikringsrelaterede omkostninger eller særlige, indirekte, afledte skader eller følgeskader eller tab, der måtte opstå i forbindelse med engagementet. Disse begrænsninger vil være gældende uanset formen på et retsskridt, om det er i henhold til lov eller aftale eller erstatningsret, herunder for uagtsomhed, eller en anden form for retsskridt. Begrænsningerne skal også være gældende i tilfælde af, at Ibas eller forhandlere eller agenter har været vidende om muligheden for tab og skader.

9. Datakryptering og backup-enhed – garanti

I tilfælde af at gendannelsen lykkes, vil dataene blive lagt på en egnet backup-enhed eller gjort tilgængelige for kunden via en cloud-løsning efter Ibas' afgørelse. Kunden accepterer og tiltræder at være bundet af alle vilkår og betingelser for licensen på det tredjepartskrypteringsprodukt der fremsendes med de data der måtte være rekonstrueret og returneres til kunden. Data der stilles til rådighed via en cloud-løsning vil være tilgængelige for kunden via internettet på en konkret beskyttet hjemmeside.

Autentifikation vil være nødvendig for at få adgang, og legitimationsoplysningerne vil blive fremsendt fra Ibas pr. e-mail til kunden alene. Dataene vil være til rådighed for kunden i 30 (tredive) dage efter at der er fremsendt legitimationsoplysninger til adgang, og kunden vil selv skulle sørge for at få kopieret dataene og få dem lagret på en anden enhed. De garantibetingelser der er gældende for de enheder, der anvendes af Ibas til backup af kundens data, er de betingelser der stilles af producenterne og/eller leverandørerne af de nævnte enheder. En yderligere garanti fra Ibas' side er udtrykkeligt udelukket. Efter modtagelsen af backup-enheden skal kunden tage en yderligere kopi af de gendannede data på en anden computer eller enhed for at garantere at de er sikret.

Ibas lagrer en kopi af de gendannede data i 30 dage efter at dataene er leveret eller gjort tilgængelige for kunden. Derefter slettes alle data medmindre andet er skriftligt aftalt.

Ibas foretager ikke nogen anti-virus skanning af de gendannede data. Kunden skal tjekke at den anvendte backup-enhed er virusfri ved at køre en anti-virus skanning på den pågældende enhed. Ibas kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for opdagelse og fjernelse af virus og eventuelle deraf følgende skader.

10. Placering af aktiviteterne

Ibas forbeholder sig ret til at udføre aktiviteter der er nødvendige for at kunne levere servicen eller en del af aktiviteterne hos enhver af sine filialer, samarbejdspartnere eller kontorer. Risikoen for tab eller ødelæggelse af enheden og/eller dataene under transport er reguleret af paragraf 7 i disse vilkår og betingelser.

11. Fortolkning

Den tekniske terminologi der er anvendt i denne kontrakt refererer sig til det relevante IT-miljø og skal fortolkes efter den generelle brug og den gængse betydning.

12. Gældende lov og værneting

Fortolkningen og gennemførelsen af denne kontrakt og forholdet mellem parterne reguleres efter finsk lov. Intet i disse vilkår og betingelser skal betragtes som om det begrænser forbrugerens rettigheder i henhold til den gældende forbrugerbeskyttelseslovgivning. Anvendelse af De Forenede Nationers Konvention om Aftaler om Internationale Varekøb (CISG) er specifikt ikke gældende herfor. Bortset fra de tilfælde, hvor den pågældende domstol er etableret ved lov og ikke kan forhandles, er parterne enige om, at den kompetente domstol for enhver kontrovers, der måtte opstå i forbindelse med denne servicekontrakt, er Sø- og Handelsretten i København.

13. Delvis ugyldighed

I tilfælde af at en eller flere paragraffer i denne kontrakt af en kompetent myndighed anses for ugyldige eller uden virkning på nogen måde, vil en sådan ugyldighed eller manglende virkning ikke have nogen effekt på de øvrige bestemmelser i kontrakten. De nævnte bestemmelser eller dele deraf vil kun blive ændret i et sådant omfang og som det måtte være nødvendigt for at den kompetente myndighed vil anerkende deres gyldighed og virkning.