



CONDIZIONI GENERALI

Di
RSE Data Recovery Services B.V.
DEFINIZIONI

Supporto dati: supporto che RSE deve analizzare per poter eseguire il recupero dei dati.

Recupero dei dati: il ripristino (recupero) di dati smarriti o cancellati da supporti dati a causa di difetti tecnici o errori umani.

Diagnosi: tutte le attività di analisi che il laboratorista deve svolgere per poter redigere un rapporto di diagnosi. Tali analisi gli consentiranno di determinare se i dati possono essere recuperati, e, in caso affermativo, quali file in particolare.

Rapporto di diagnosi con preventivo: rapporto redatto dal laboratorista, con il risultato della diagnosi eseguita. Il rapporto comprende un allegato (in formato TXT o XML) accompagnato a una e-mail, contenente inoltre un preventivo per il recupero dei dati.

Incarico: una richiesta di intervento cui è associato un numero di riferimento. Un incarico non potrà mai avere più numeri di riferimento. Tantomeno è possibile che più incarichi siano associati allo stesso numero di riferimento. Il numero di riferimento è pertanto un numero univoco attribuito a un determinato incarico e riportato in tutte le comunicazioni, telematiche e non, ad esso relative.

Modulo di registrazione per un nuovo incarico: modulo on-line mediante il quale il committente richiede l'intervento di RSE, si registra e dichiara di accettare le condizioni. I committenti che abbiano già richiesto un intervento non sono tenuti a riutilizzare il modulo. Possono accedere direttamente a ZEN e semplicemente richiedere un nuovo intervento senza dover inserire nuovamente i propri dati. Dovranno tuttavia di nuovo dichiarare di accettare le condizioni e per ogni nuova richiesta di intervento riceveranno un nuovo numero di riferimento.

Partner: i committenti (ed eventualmente i loro clienti), che si avvalgono per un periodo prolungato dei servizi di RSE. Qualora un committente appartenga a questa categoria ciò sarà riportato in ZEN.

Committente: persona o società che dà incarico per l'avvio delle attività mediante il modulo di registrazione in forma cartacea o on-line, attraverso il sistema ZEN Extranet, telefonicamente e/o via e-mail.

Piattaforma di gestione delle informazioni su rete Extranet **ZEN:** sistema on-line per la gestione delle informazioni di stato relative a un incarico, a cui il committente può accedere 24 ore su 24 e verificare quale sia lo stato corrente dell'intervento richiesto. Il sistema serve inoltre per esprimere il proprio accordo relativamente all'esecuzione del recupero dati e per richiedere a RSE ulteriori interventi.

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Offerta, realizzazione dell'accordo e prestazione dei servizi

- 1.1 Tutti i servizi offerti da RSE Data Recovery Services B.V. (in seguito denominata RSE) sono senza impegno, a meno che diversamente ed esplicitamente dichiarato per iscritto.
- 1.2 RSE rifiuta espressamente l'applicazione di eventuali condizioni di acquisto o di altri tipi di condizioni richieste dal committente.
- 1.3 L'accordo viene espresso on-line via Internet, telefonicamente o presso la reception mediante la compilazione del modulo di registrazione per un nuovo incarico.
- 1.4 Dopo la compilazione del modulo di registrazione per un nuovo incarico da parte del committente e la conseguente realizzazione dell'accordo, l'incarico verrà registrato o annunciato on-line. Dopodiché RSE avvierà e fatturerà la diagnosi. Non appena verrà richiesta il recupero dati, RSE lo eseguirà. Normalmente tale richiesta avviene tramite ZEN o telefono.
- 1.5 Durante l'intero arco dell'intervento, gli operatori di RSE si riferiranno all'incarico utilizzando esclusivamente il numero di riferimento univoco.
- 1.6 Qualora nel modulo di registrazione on-line vengano specificati importanti file con nome e directory e gli stessi vengano ritrovati nella medesima directory e con il medesimo nome, questi verranno automaticamente testati per verificare se siano danneggiati o meno. Il risultato di tale verifica sarà riportato nell'e-mail con il rapporto di diagnosi in allegato. In caso di directory non chiare o non specificate in cui vengono rinvenuti nomi di file importanti, i laboratoristi testeranno file scelti a caso per verificare se siano o meno danneggiati e riporteranno le relative informazioni nell'e-mail con il rapporto di diagnosi in allegato, alla voce "informazioni di laboratorio". Qualora non sarà possibile testare file riportati come importanti (ad esempio nel caso in cui il file concerna dati o software specifici e RSE non disponga dei programmi per il loro utilizzo) ciò sarà chiaramente comunicato nel rapporto di diagnosi.
- 1.7 Con l'invio del modulo compilato, il committente, mediante il sistema ZEN dà il proprio accordo per tutte le operazioni che RSE dovrà eseguire per il completamento dell'incarico.
- 1.8 Il committente riceve un unico rapporto di diagnosi a un prezzo fisso concordato. RSE, nell'ambito dell'accordo per l'esecuzione del recupero dati, fornirà al richiedente i file segnalati nel rapporto di diagnosi.

2. Prezzi e pagamento

- 2.1 Nei prezzi non sono escluse l'IVA e altre imposte determinate dalle autorità, nonché i costi di spedizione. Le tariffe per il ripristino dei dati comprendono le necessarie parti di ricambio e la relativa distribuzione, apparecchiature di misurazione e varie, la manodopera eseguita dai laboratoristi e altri specialisti il cui lavoro è necessario per la realizzazione di una diagnosi e/o di un recupero, a meno che diversamente ed esplicitamente concordato.

2.2 All'avvio della diagnosi viene emessa una fattura, che deve essere pagata entro 8 giorni a partire dalla data di fatturazione, a meno che nella fattura stessa o mediante un'altra forma di accordo siano definiti termini di pagamento diversi. I dati recuperati saranno messi a disposizione del committente solo dopo il pagamento della somma fatturata, salvo che diversamente concordato. Il committente non può richiedere né conguagli né proroghe.

2.3 In caso di ritardo o insufficienza dei pagamenti RSE si riserva il diritto di interrompere i lavori. Qualora il committente non paghi in tempo o per intero la somma della/e fattura/e ricevuta/e, verrà applicato il tasso d'interesse stabilito dalla legge più il 5%. Eventuali spese legali o extra legali dovranno essere sostenute dal committente, di cui le spese extra legali ammontano al 15% del totale, con un minimo di € 200.

2.4 In relazione ai partner RSE è sempre autorizzata ad attuare variazioni di prezzi e tariffe. RSE informerà per e-mail i partner almeno 1 mese prima dell'entrata in vigore delle modifiche. I partner sono liberi di non accettare più i servizi di RSE in caso non siano d'accordo con le variazioni dei prezzi o delle tariffe.

3. Informazioni riservate.

3.1 RSE è consapevole che i dati a sua disposizione possono essere di natura strettamente riservata, ragion per cui nella struttura operativa della sua organizzazione l'aspetto confidenziale ricopre un ruolo di massima importanza. RSE tratterà i dati con la massima riservatezza possibile prestando estrema attenzione affinché non divengano accessibili a terzi o vengano resi pubblici. Nel caso si renda necessario memorizzare i dati per poter eseguire le operazioni richieste, RSE si impegna a farlo in modo sicuro.

3.2 Quando non utilizzato per eseguire l'incarico, RSE custodirà il supporto dati in una delle sue casseforti a prova di incendio e furto.

3.3 RSE conserva per 16 giorni dalla data di invio una copia dei dati. In caso di perdita o danneggiamento dei dati durante il trasporto, il committente potrà ottenerne una copia dietro pagamento di un compenso minimo.

Scaduto questo termine, i dati vengono automaticamente cancellati.

4. Rischi Il rischio di perdita o danneggiamento durante il trasporto dei beni oggetto dell'accordo è responsabilità del committente, il quale, per proteggersi da tale rischio, può stipulare un'assicurazione presso RSE o terzi.

5. Diritti di proprietà intellettuale e industriale

È responsabilità del committente assicurare che la disponibilità di apparecchiature, software o materiali da parte di RSE allo scopo di essere utilizzati o elaborati non violino diritti di terzi. Il committente solleva RSE da qualsiasi responsabilità in relazione a qualsiasi azione basata sull'asserzione che tale disponibilità, utilizzo o elaborazione violi diritti di terzi.

6. Termini di consegna Tutti i termini di consegna menzionati da RSE sono stabiliti nel modo più esatto possibile in base alle informazioni note a RSE al momento dell'accordo e saranno rispettati per quanto possibile; il superamento di un termine di consegna non costituisce un'inosservanza da parte di RSE. Non appena incomba la possibilità del superamento di un termine di consegna, RSE consulterà al più presto il committente.

7. Responsabilità e manleva

7.1 RSE accetta unicamente gli obblighi legali relativi al risarcimento di danni in base a quanto contenuto nell'articolo 7. RSE maneggerà i dati nel modo più accurato possibile nel corso del recupero. Tuttavia RSE non può garantire la qualità dei file così come a lei consegnati.

RSE non è responsabile per l'eventuale annullamento di diritti di garanzia come conseguenza dell'apertura di un disco rigido da parte sua. Il committente riconosce che questo è un rischio da egli accettato, compensato dalla possibilità di ripristinare i dati persi.

7.2 La responsabilità totale di RSE per inadempienza dei termini dell'accordo è limitata al risarcimento dei danni diretti fino a un importo massimo pari al prezzo pattuito per tale accordo (IVA esclusa). In nessun caso il risarcimento totale per danni diretti supererà la somma di € 25.000.

Per danni diretti si intende esclusivamente:

- a. Costi ragionevoli, legati all'accertamento della causa e dell'entità del danno, nella misura in cui l'accertamento sia relativo a danni diretti così come intesi nelle presenti condizioni.
- b. Costi ragionevoli, legati alla prevenzione o alla limitazione del danno, a patto che il committente dimostri che tali costi abbiano consentito la limitazione di danni diretti così come intesi nelle presenti condizioni.

7.3 RSE non è responsabile per danni indiretti, ivi compresi danni conseguenti, guadagni e risparmi mancati, nonché danni legati all'interruzione delle attività aziendali.

7.4 Oltre ai casi menzionati all'articolo 7.2 non ricade su RSE alcuna altra responsabilità di risarcimento danni, indipendentemente dall'elemento su cui si basi la richiesta.

7.5 La responsabilità di RSE in relazione all'inadempienza dei termini di contratto sussiste solo nel caso in cui il committente lo dichiari immediatamente e debitamente per iscritto, ponendo un termine ragionevole per la correzione dell'inadempienza, e in cui RSE rimanga inadempiente anche dopo la scadenza di tale termine. Tale denuncia di inadempienza deve avvenire entro 5 giorni dalla consegna e comprendere una descrizione dell'inadempienza il più possibile dettagliata, in modo che RSE sia messa in condizione di reagire.

7.6 Perché alcun diritto al risarcimento dei danni sussista il committente deve denunciare il caso per iscritto entro 5 giorni dalla scoperta del danno, pena la decadenza del diritto al risarcimento.

8. Forza maggiore

8.1 Nessuna delle parti è tenuta rispondere per qualsiasi inosservanza qualora questa sia riconducibile a cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono inoltre inadempienze involontarie da parte di fornitori di RSE.

8.2 Qualora la situazione di forza maggiore duri per un periodo superiore a diciannove giorni, entrambe le parti hanno diritto a terminare il contratto tramite atto di scissione. Quanto già prestato ai sensi del contratto sarà saldato senza che alcuna delle parti sia peraltro debitrice nei confronti dell'altra.

9 Disposizioni aggiuntive

9.1 Qualora non possa effettuare i lavori nel Paese del committente, RSE ha il diritto di farli eseguire altrove all'interno dell'Unione Europea.

9.2 Qualora il committente non dia entro 3 mesi dalla realizzazione dell'accordo l'autorizzazione, mediante ZEN o per iscritto, alla distruzione o restituzione del supporto dati fornito, i dati ancora presenti verranno cancellati e il supporto diverrà proprietà di RSE.

9.3 RSE è autorizzata a utilizzare in modo discreto il nome del committente come referenza sul proprio sito Web.

9.4 Tutte le conversazioni telefoniche vengono registrate per scopi di formazione, controllo qualità, incarichi telefonici e protezione. Con l'accettazione delle presenti condizioni, il committente dichiara di esserne a conoscenza ed esprime il proprio accordo.

9.5 Il committente dichiara, in caso di pagamento tramite incasso automatico unico o mediante carta di credito, di essere autorizzato all'operazione, assumendosene la responsabilità.

10. Legislazione competente e controversie

10.1 Gli accordi tra RSE e il committente sono regolamentati dalla legislazione dei Paesi Bassi.

10.2 Eventuali controversie che nascono tra RSE e il committente a seguito di un accordo stipulato tra le due parti nonché a seguito di altri accordi da esso derivanti saranno conciliate dalla corte dei Paesi Bassi competente.
