

Case Number

Ημερομηνία

## ΑΙΤΗΣΗ / ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ & ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

**Οδηγίες:** Η παρούσα αίτηση – σύμβαση αποτελείται από 2 σελίδες. Εκτυπώστε & διαβάστε προσεκτικά τους όρους της, συμπληρώστε και υπογράψτε τις 2 πρώτες σελίδες και παραδώστε τις μαζί με το αποθηκευτικό σας μέσο για ανάκτηση. Σε περίπτωση που δεν συμπληρώσετε όλα τα πεδία, η διαδικασία μπορεί να καθυστερήσει. Το παραπάνω πεδίο «Case Number» συμπληρώνεται από την εταιρία μας.

<b>Όνομα/Επωνυμία:</b>	<b>Τηλ/Κινητό:</b>
<b>Επάγγελμα:</b>	<b>Fax:</b>
<b>Διεύθυνση:</b>	<b>ΑΦΜ / ΔΟΥ:</b>
<b>Πόλη/Περιοχή:</b>	<b>ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ [ ] / ΑΠΟΔΕΙΞΗ [ ]</b>
<b>Αρμόδιος επικοινωνίας:</b>	<b>ΤΚ:</b>
<b>Που μάθατε για την TicTac;</b>	<b>Email:</b>

### Στοιχεία εξοπλισμού που παραδίδονται (για σκληρούς δίσκους & RAID)

<b>Μοντέλο:</b>	<b>Χωρητικότητα:</b>
<b>Λειτουργικό σύστημα/Έκδοση:</b>	<b>Μερισμός δίσκου (partitions C,D):</b>
<b>Password δίσκου:</b>	<b>Είναι τα δεδομένα σας ENCRYPTED; ΝΑΙ / ΟΧΙ</b>

\* Σημείωση: Σε περίπτωση που ο δίσκος είναι εξωτερικός, το κουτί θα ανοιχτεί και ενδεχομένως θα υποστεί φθορές

Περιγράψτε πώς προέκυψε η βλάβη (π.χ. πτώση, υπέρταση, απότομο κλείσιμο ή ξαφνικά)

Διευκρινίστε ποια από τα δεδομένα είναι σημαντικότερα για εσάς, ποια αρχεία πρέπει να ανακτηθούν οπωσδήποτε και αν υπάρχει κάποια προθεσμία. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ανακτηθούν όλα, ποια αρχεία πρέπει να ανακτηθούν οπωσδήποτε;

Κάνετε κάποιες ενέργειες ή επιχειρήσατε προσπάθειες για την ανάκτηση των δεδομένων από το φορέα σας;

**Κόστος διαγνωστικού ελέγχου:** Προπληρώνεται κατά την παράδοση (τσεκάρετε τετραγωνάκι):

- €60 Διαγνωστικός έλεγχος ανά **Σκληρό Δίσκο/RAID «STANDARD»** (3 εργάσιμες ημέρες/μέσο)
- €30 Διαγνωστικός έλεγχος **Smartphone/USB/Smart Card «STANDARD»** (5 εργάσιμες ημέρες)
- €300 (συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ). Διαγνωστικός έλεγχος **«EXPRESS»** (24 ώρες)

Κατάθεση στην **Τράπεζα Πειραιώς** → Αριθμός λογαριασμού: **IBAN: GR4201721210005121084907511**

### Ανάθεση ελέγχου

Σας παραδίδω σήμερα τον παραπάνω φορέα και σας αναθέτω τον έλεγχο δυνατότητας ανάκτησης των δεδομένων που περιέχονται σε αυτόν. Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι ιδιοκτήτης του φορέα ή ότι έχω έγκριση από τον ιδιοκτήτη του και ότι έχω διαβάσει προσεκτικά και συμφωνώ απολύτως με όλους τους όρους της παρούσας αίτησης – σύμβασης.

**Όνοματεπώνυμο:** \_\_\_\_\_ **Υπογραφή:** \_\_\_\_\_

# ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ & ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ



1. Ο Πελάτης αναθέτει και το εργαστήριο **TICTAC LABORATORY & IT SUPPORT** της εταιρίας «**TICTAC DATA RECOVERY I.K.E.**», η οποία εδρεύει στο Ελληνικό Αττικής, οδός Τύχης αρ. 2 & Λ. Βουλιαγμένης 112Α, με Α.Φ.Μ. 800782394, Δ.Ο.Υ. Ηλιούπολης (στο εξής η «**Εταιρία**») αναλαμβάνει την ανάκτηση δεδομένων, ώστε αυτά να επανέλθουν κατά το δυνατόν στη λειτουργική κατάσταση που βρίσκονταν ακριβώς πριν λάβει χώρα το γεγονός που προκάλεσε τη βλάβη τους, και την αποκατάσταση έστω και μερικής χρήσης τους (στο εξής η «**Ανάκτηση**») από τον περιγραφόμενο ως άνω και παραδιδόμενο στην Εταιρία φορέα δεδομένων του Πελάτη (σκληρός δίσκος H/Y, CD, δισκέτα, κλπ.) (στο εξής ο «**Φορέας**») με τους ακόλουθους όρους:
    - (i) Πριν την έναρξη της Ανάκτησης ο Πελάτης υπογράφει την παρούσα σύμβαση, επιλέγει ένα από τα Πακέτα Χρέωσης Ανάκτησης, καταβάλλει στην Εταιρία έναντι φορολογικού παραστατικού της τοις μετρητοίς τη συμφωνηθείσα Προκαταβολή Διάγνωσης, η οποία για κανένα λόγο και ανεξαρτήτως αποτελέσματος της Ανάκτησης δεν επιστρέφεται, και παραδίδει με δική του ευθύνη και δαπάνη το Φορέα στην Εταιρία.
    - (ii) Εντός του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος διάγνωσης η Εταιρία ενημερώνει εγγράφως (e-mail) τον Πελάτη για τη διαδικασία, προσδιορίζοντας (κατ' εμπειρική εκτίμηση) (i) εάν είναι τεχνικά εφικτό να γίνει απόπειρα ανάκτησης δεδομένων, (ii) την αμοιβή της καθώς και το κόστος των απαιτούμενων ανταλλακτικών (το οποίο πρέπει να καλυφθεί από τον πελάτη πριν την απόπειρα ανάκτησης) και (iii) τον χρόνο, που απαιτείται για την κατά το δυνατόν επιτυχή Ανάκτηση. Εάν η Ανάκτηση είναι αδύνατη, ο Φορέας δύναται να επιστραφεί στον Πελάτη με δαπάνες του κατόπιν αιτήματός του, άλλως η Εταιρία προβαίνει στην καταστροφή του.
    - (iii) Σε περίπτωση συμφωνίας του Πελάτη και μετά την καταβολή της Προκαταβολής Διάγνωσης, η Εταιρία προχωρά στην Ανάκτηση ή την παραγγελία των ανταλλακτικών (τα οποία προπληρώνονται ή προσκομίζονται από τον πελάτη), υπό τους συμφωνηθέντες όρους, στο μέτρο και στην έκταση που αυτό είναι τεχνικά δυνατό, με βάση τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνολογίας (συμπεριλαμβανομένων του ανοίγματος του Φορέα ή/και του διαμερισμού των εξαρτημάτων του, καθώς και της αποστολής του φορέα ή μερών του σε εξειδικευμένο συνεργάτη της Εταιρίας στο εξωτερικό σε περίπτωση που αυτό κρίνεται αναγκαίο).
    - (iv) Σε περίπτωση έγγραφης (e-mail) ενημέρωσης από τον Πελάτη, η Εταιρία διακόπτει την Ανάκτηση και παραδίδει σε μεταφορική εταιρία, ορισθείσα από τον Πελάτη, με ευθύνη μεταφοράς και χρέωση αυτού, τον Φορέα και CD ή DVD με όσα αρχεία έχουν ανακτηθεί, εφ' όσον αυτός καταβάλλει ταυτόχρονα μέρος της αμοιβής της Εταιρίας, ανάλογα με την μέχρι τότε πορεία της Ανάκτησης, έναντι φορολογικού παραστατικού της.
    - (v) Σε περίπτωση που η έκδοση λίστας αρχείων του Φορέα δεν καταστεί εφικτή λόγω εκτενούς φθοράς του και η Εταιρία δεν διαθέτει τα απαραίτητα ανταλλακτικά, τότε ο Πελάτης ενημερώνεται για το κόστος αγοράς τους που τον βαρύνει, προκειμένου να προχωρήσει η Ανάκτηση, και η προμήθειά τους γίνεται είτε από τον Πελάτη ή την Εταιρία, οπότε η σχετική δαπάνη καταβάλλεται προκαταβολικά από τον Πελάτη και δεν του επιστρέφεται, ανεξαρτήτως αποτελέσματος Ανάκτησης.
  2. Η Εταιρία ενημερώνει εγγράφως (e-mail) τον Πελάτη για την ολοκλήρωση της Ανάκτησης και την τελική αμοιβή της και παραδίδει την ορισθείσα ημερομηνία σε μεταφορική εταιρία, ορισθείσα από τον Πελάτη, με ευθύνη μεταφοράς και χρέωση αυτού, τον Φορέα και CD, DVD, USB dongle με τα αρχεία που έχουν ανακτηθεί, εφ' όσον αυτός καταβάλλει ταυτόχρονα το υπόλοιπο της αμοιβής της Εταιρίας έναντι φορολογικού παραστατικού της. Κατά την εν λόγω παράδοση ο Πελάτης θα καταβάλλει επιπλέον επιβάρυνση ύψους €300, όταν ο Φορέας ήταν ήδη παραβιασμένος πριν την Ανάκτηση (π.χ. έχουν σπάσει τα αυτοκόλλητα ασφαλείας). Η αποστολή των αρχείων μπορεί να γίνει και μέσω Internet εάν αυτό ζητηθεί.
  3. Εάν ο Πελάτης δεν παραλάβει τον Φορέα εντός πέντε (10) εργάσιμων ημερών από όποια ως άνω ειδοποίησή του, η Εταιρία δεν έχει καμία υποχρέωση επιστροφής του, ο Πελάτης θα χρεώνεται με έξοδα φύλαξης αυτού ύψους €5 ανά ημέρα φύλαξης, ενώ η Εταιρία θα φυλάσσει το Φορέα και τα ανακτηθέντα δεδομένα, χωρίς να έχει δικαίωμα χρήσης τους, για περίοδο ενός (1) μηνός από την ανωτέρω ειδοποίηση του Πελάτη, μετά την πάροδο της οποίας η Εταιρία θα προβαίνει στην καταστροφή τους.
  4. Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι λόγω της Ανάκτησης αποκτά πρόσβαση σε πληροφορίες του Πελάτη με εμπιστευτικό χαρακτήρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση, τόσο κατά τη χρονική διάρκεια ισχύος της παρούσας, όσο και απεριόριστα μετά τη λύση ή λήξη της, να μην αποκαλύπτει σε τρίτους ή να μην κάνει χρήση οποιασδήποτε πληροφορίας και στοιχείων του Φορέα, να μην αποθηκεύει και εν γένει, με την επιφύλαξη του επομένου εδαφίου, να μην χρησιμοποιεί καθ' οιονδήποτε τρόπο τις πληροφορίες και τα στοιχεία του Φορέα. Η χρήση από την Εταιρία των ως άνω εμπιστευτικών χαρακτήρα πληροφοριών και στοιχείων του Φορέα επιτρέπεται μόνο κατά το μέτρο που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της από την παρούσα. Η Εταιρία υποχρεούται να επιστρέψει στον Πελάτη οποιοδήποτε πρωτότυπο κείμενο ή να καταστρέψει ή διαγράψει οποιοδήποτε αντίγραφο με εμπιστευτικές πληροφορίες του Πελάτη, το οποίο απέκτησε στα πλαίσια της παρούσας, αμέσως όταν η ύπαρξη του δεν είναι αναγκαία για την εκπλήρωση της παρούσας (σύμφωνα και με τον όρο 7. της παρούσας) εκτός αν ο πελάτης έχει δώσει διαφορετική εντολή τηλεφωνικά ή γραπτά.
  5. Ρητά συμφωνείται ότι η Εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη για:
    - (i) εύλογη υπέρβαση του προσδιορισθέντος χρόνου, που απαιτείται για την Ανάκτηση (άλλως θα προηγείται αιτιολογημένη εκ των προτέρων ενημέρωση του Πελάτη),
    - (ii) τυχόν απώλεια εγγύησης του Φορέα και την κατάστασή του μετά την Ανάκτηση ή τη Διάγνωση,
    - (iii) γεγονότα ανωτέρας βίας (ενδεικτικά διάρρηξη, φυσική καταστροφή, φωτιά, πλημμύρα, σεισμός κλπ.), που τυχόν καταστρέψουν το Φορέα μετά την παράδοσή του στην Εταιρία, η οποία, εκτός των μέτρων ασφαλείας των χώρων της, από τη στιγμή της εξαγωγής των δεδομένων του Φορέα τα φυλάσσει σε 2 αντίγραφα ασφαλείας, ένα εκ των οποίων σε ειδικό χρηματοκιβώτιο ασφαλείας (ασφάλιση του Φορέα έναντι τέτοιων κινδύνων γίνεται με αποκλειστική ευθύνη και δαπάνη του Πελάτη), και
    - (iv) τυχόν απώλεια δεδομένων κατά την Ανάκτηση, καθώς ενδέχεται κατά την Ανάκτηση να προκληθεί, άνευ υπαιτιότητας της Εταιρίας, ζημιά στο Φορέα καθώς και στο περιεχόμενό του.
  6. Με την υπογραφή της παρούσας, ο Πελάτης αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα:
    - (i) την πιθανότητα καταστροφής του Φορέα, τη μη ύπαρξη ευθύνης της Εταιρίας ή/και υποχρέωσής της αποζημίωσής του για το Φορέα ή/και για όσα αρχεία ανακτήθηκαν/δεν ανακτήθηκαν, δηλώνοντας ότι δεν έχει ή/και διατηρεί καμία αξίωση κατά της Εταιρίας, χρηματική ή άλλου είδους, για κανένα λόγο και αιτία, πλην δόλου ή βαρείας αμέλειας αυτής, η δε Εταιρία υπόσχεται ότι θα πράξει με τους εξειδικευμένους σε ανακτήσεις τεχνικούς της και τον ειδικό επιστημονικό εξοπλισμό της, οι οποίοι είναι τεχνικά δυνατό, προκειμένου να επιτευχθεί το καλύτερο δυνατό τεχνικό αποτέλεσμα, και
    - (ii) ότι ο έλεγχος της ακεραιότητας των ανακτηθέντων δεδομένων είναι αποκλειστικά δική του ευθύνη, η δε Εταιρία επιτρέπει τον έλεγχο των σχετικών αρχείων είτε κατά την παραλαβή του Φορέα στην έδρα της Εταιρίας, είτε εντός 24 ωρών από την αποστολή του στον Πελάτη.
  7. Ρητά συμφωνείται ότι μόνο ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για το περιεχόμενο του Φορέα, που παραδίδει στην Εταιρία, και όσων δεδομένων/αρχείων ανακτηθούν, ιδίως για τέτοια που τυχόν αντίκεινται στο Νόμο, ρητά αποκλεισμένης οποιασδήποτε σχετικής ευθύνης της Εταιρίας.
  8. Για λόγους ασφαλείας του Πελάτη (π.χ. αστοχία υλικού ή απώλεια του νέου φορέα από τον Πελάτη κλπ.), αντίγραφο των ανακτηθέντων δεδομένων/αρχείων του Φορέα του διατηρούνται από την Εταιρία για 15 ημερολογιακές ημέρες μετά την παράδοσή τους σ' αυτόν και στη συνέχεια καταστρέφονται οριστικά (και νωρίτερα με εντολή του Πελάτη που επιβεβαιώνει την παραλαβή του νέου φορέα και την ακεραιότητά του), υποχρεωμένης της Εταιρίας να διαφυλάσσει, σε κάθε περίπτωση, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Πελάτη επί του περιεχομένου του Φορέα.
  9. Ο Πελάτης ρητά επιτρέπει στην Εταιρία να συμπεριλαμβάνει την επωνυμία και το σήμα του στον έγχαρτο ή/και ηλεκτρονικό κατάλογο των πελατών της Εταιρίας.
  10. Η παρούσα αποτελεί την πλήρη και οριστική συμφωνία μεταξύ των μερών και υπερισχύει οποιασδήποτε άλλης προγενέστερης γραπτής ή προφορικής συμφωνίας.
  11. Κανένα εκ των μερών δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών του βάσει της παρούσας, εφ' όσον αυτή οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας ή πέρα από τον έλεγχο αυτού.
  12. Κάθε τροποποίηση των όρων της παρούσας θα αποδεικνύεται αποκλειστικά από το αρχείο καταγραφής συνομιλιών που διατηρείται στο αρχείο της Εταιρίας ή εγγράφως, αποκλεισμένου οποιοδήποτε άλλο αποδεικτικό μέσο, ακόμα και του όρκου.
  13. Σε καμία περίπτωση, η παράλειψη ή καθυστέρηση ενός εκ των μερών να ασκήσει τα νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματά του δεν θα μπορεί να ερμηνευθεί ως παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά.
  14. Η μερική ή ολική ακυρότητα ενός ή περισσοτέρων όρων της παρούσας, οι οποίοι συμφωνούνται όλοι ως ουσιώδεις, δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων όρων, καθώς και εν γένει της συμβατικής σχέσης των μερών.
  15. Αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς μεταξύ των μερών, που απορρέει από την παρούσα σύμβαση, είναι τα δικαστήρια της έδρας της Εταιρίας.
- Η σύμβαση αυτή έγινε και υπογράφεται σε 2 πρωτότυπα ίσης αξίας, από τα οποία έλαβαν από ένα κάθε μέρος.

Ο Πελάτης (σφραγίδα): \_\_\_\_\_

Η Εταιρία (σφραγίδα): \_\_\_\_\_

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΦΟΡΕΑ

Είναι πολύ σημαντικό να αμπαλάρετε το φορέα με μέγιστη προσοχή και ακρίβεια για να αποφύγετε επιπλέον βλάβη ή φθορά κατά τη διαδικασία της αποστολής του. Σε περίπτωση που ο φορέας υποστεί πρόσθετη ζημιά κατά την αποστολή, αυτό μειώνει τις πιθανότητες επιτυχίας της ανάκτησης και συγχρόνως αυξάνει το κόστος της διαδικασίας ανάκτησης. Μη μεταφέρετε ή αποστέλλετε τον φορέα δεδομένων με δίκυκλο μεταφορικό μέσο.

### 1° Στάδιο



Αφαιρέστε προσεκτικά το δίσκο. Προσπαθήστε να μη αγγίξετε το πίσω μέρος του δίσκου.

### 2° Στάδιο



Βάλτε το σκληρό δίσκο σε ειδική αντιστατική σακούλα - σε περίπτωση που δεν έχετε τέτοιου είδους σακούλα, βάλτε τον σε μια κανονική νάιλον σακούλα.

### 3° Στάδιο



Εισάγετε το δέμα σε χάρτινο κουτί με ειδική προστατευτική γέμιση για να το προφυλάξετε από κραδασμούς. Στη συσκευασία πρέπει να περιέχονται συμπληρωμένες και υπογεγραμμένες οι πρώτες 2 σελίδες της παρούσας αίτησης - σύμβασης.

### 4° Στάδιο



Γράψτε οπωσδήποτε τα στοιχεία του αποστολέα και τα στοιχεία διεύθυνσης της Tic Tac Data Recovery ως παραλήπτη έξω από το δέμα και κρατήστε το αποδεικτικό παραλαβής της courier μέχρι να κλείσει η υπόθεσή σας.

Η διεύθυνσή μας είναι:

### **TICTAC DATA RECOVERY I.K.E.**

Διεύθυνση : Τύχης 2 & Λ. Βουλιαγμένης 112Α

Ελληνικό, ΤΚ 16777

Fax : 211 5004070, E-mail : info@tictac.gr

Τηλέφωνο επικοινωνίας : 210 6897383