

CONDICIONES GENERALES

de
RSE Recuperación de Datos

DEFINICIONES

Soporte de datos: medio sobre el que se debe realizar un análisis RSE para la Recuperación de Datos.

Recuperación de datos: restauración (recuperación) de datos perdidos o eliminados del soporte de datos como consecuencia de defectos técnicos o errores humanos.

Diagnóstico: todas las actividades de análisis que el técnico debe realizar para redactar un informe de diagnóstico. Este análisis permitirá al técnico determinar si se pueden recuperar los datos y, en caso afirmativo, qué ficheros pueden recuperarse.

Informe de diagnóstico con oferta: informe redactado por el técnico con el resultado del diagnóstico realizado. El informe incluye un anexo (en formato TXT o XML) vinculado a un e-mail. El informe contiene asimismo una oferta en el e-mail con el coste de la Recuperación de Datos que se propone.

Trabajo: encargo con número exclusivo. Un encargo no puede tener más de un número. Asimismo, no pueden existir dos encargos con un mismo número trabajo. El número de trabajo asignado es un número exclusivo que se genera para cada encargo y que debe indicarse en todas las comunicaciones (por e-mail).

Formulario de registro de nuevo trabajo: formulario on-line a través de Internet mediante el cual el Cliente remite a RSE un nuevo trabajo, se registra y acepta las condiciones. Los clientes existentes no están obligados a cumplimentar este formulario. Podrán conectarse directamente a ZEN e indicar únicamente el nuevo trabajo sin necesidad de introducir sus datos de contacto. Lo que sí deben hacer es aceptar con cada trabajo las condiciones y recibirán un nuevo número de trabajo.

Socios: los clientes (y, en su caso, los clientes de estos) que contraten los servicios de RSE durante más tiempo. En caso de que un cliente pertenezca a esta categoría, constará en ZEN como tal.

Cliente: persona o empresa que encarga un trabajo a través del formulario on-line o en papel, el sistema de información extranet ZEN, por teléfono y/o por e-mail.

ZEN sistema de información extranet: sistema de información de situación de trabajos al que se puede conectar el cliente y solicitar on-line las 24 horas del día el estado actual de su trabajo. Este sistema sirve asimismo para aceptar la ejecución de la Recuperación de Datos y encargar nuevos trabajos a RSE.

CONDICIONES GENERALES

- Oferta, ejecución del contrato y procedimiento de trabajo
 - Todas las ofertas por parte de RSE Recuperación de Datos (en lo sucesivo RSE) no implicarán compromiso alguno salvo que se indique lo contrario en la oferta por escrito.
 - La aplicación de posibles condiciones de compraventa o de otra índole del Cliente queda rechazada de manera expresa.
 - Los contratos se formalizarán on-line por Internet, en el mostrador o a través del teléfono mediante un formulario de Nuevo Trabajo.
 - Tras cumplimentarse el formulario de registro de Nuevo Trabajo por parte del cliente y la formalización del contrato, el Trabajo quedará registrado o se enviará on-line. A continuación, RSE emitirá un diagnóstico y lo facturará. Una vez otorgado el encargo de Recuperación de Datos, RSE procederá a realizar la Recuperación de Datos. Por lo general, este tipo de encargo se efectúa a través de ZEN o por teléfono.
- Durante la totalidad del proceso, los empleados de RSE se referirán al trabajo con un número de trabajo exclusivo.
- En caso de que se indiquen ficheros importantes con nombre y directorio en el formulario de registros on-line y estos se localicen en el mismo directorio y con el mismo nombre, se comprobará automáticamente que no están corruptos y el resultado se indicará en un e-mail junto con el informe de diagnóstico. En caso de falta de claridad o ausencia de indicación de directorios y nombres de ficheros importantes, los técnicos comprobarán que los ficheros no están corruptos de forma aleatoria e informarán al respecto en el e-mail junto con el informe de diagnóstico bajo el epígrafe 'lab info'. En caso de no poder comprobarse los ficheros importantes indicados, debido por ejemplo a que el fichero se refiere a datos o software específicos de un sector y RSE no disponga de dichos programas, se indicará expresamente en el informe de diagnóstico.
- Con el envío del formulario cumplimentado, el Cliente autoriza a RSE a través del sistema ZEN a realizar todas las acciones necesarias.
- El Cliente recibirá un único informe de diagnóstico a un precio fijo acordado. RSE entregará, en el marco del contrato de Recuperación de Datos, los ficheros indicados en el informe de diagnóstico al Cliente.

2. Precio y pago

2.1. Los precios no incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) ni demás tasas administrativas que deban aplicarse, además de no incluir gastos de envío. En las tarifas de Recuperación de Datos se incluyen los elementos sustitutos necesarios, la distribución de los elementos, los dispositivos (de medición) y las horas de trabajo de los técnicos y otros especialistas necesarias para establecer un diagnóstico y/o realizar una recuperación, salvo que se acuerde lo contrario de manera expresa.

2.2. Al comenzar el Diagnóstico se emitirá una factura que deberá abonarse en el plazo de 8 días tras la fecha de factura en la medida en que en la misma no aparezcan otras condiciones de pago o se haya acordado lo contrario. La Recuperación de Datos no se pondrá a disposición del Cliente hasta efectuarse el pago salvo que se acuerde lo contrario. El Cliente no podrá reclamar la compensación o suspensión del pago.

2.3. En caso de falta de pago o de pago incompleto, RSE se reserva el derecho a suspender los trabajos que se haya comprometido a realizar y/o prestar. En caso de que el Cliente no abone el importe de la(s) factura(s) en el plazo previsto, se adeudarán unos intereses de demora adicionales del 5%. Los posibles gastos extrajudiciales

correrán por cuenta del Cliente considerándose que ascenderán al 15% del principal con un mínimo de € 200.

2.4. En lo que respecta a los Socios, RSE estará facultada a aplicar en todo momento modificaciones en precios y tarifas. RSE avisará a los Socios por e-mail con al menos 1 mes de antelación de la entrada en vigor de las modificaciones. Los Socios estarán facultados para no contratar los servicios de RSE en caso de no aceptar las modificaciones de precio o tarifa.

3. Información confidencial.

3.1. RSE es consciente de que los datos que quedan a su disposición son estrictamente confidenciales, motivo por el cual ha configurado su organización de modo que se otorga la máxima prioridad al tratamiento confidencial de los datos. RSE tratará los datos con la máxima confidencialidad y se esforzará al máximo para que no puedan acabar en manos de terceros o pasar a ser de dominio público. RSE garantiza que los datos se almacenan en un lugar seguro en caso de que su almacenaje sea necesario para realizar el trabajo.

3.2. Durante la realización de un trabajo, RSE almacenará los soportes de datos en una de sus cajas fuertes con protección contra incendios y robos.

3.3. RSE conservará una copia de los datos durante 16 días tras su envío. En caso de pérdida o deterioro de los datos durante el transporte, el Cliente podrá obtener, previo pago de un importe escaso, una copia de dichos datos durante este período. Una vez transcurrido este período, los datos se destruyen automáticamente.

4. Riesgos

El riesgo de pérdida o deterioro durante el transporte objeto del contrato será asumido por el Cliente. El cliente puede contratar un seguro a través de RSE o de un tercero para la cobertura de este riesgo.

5. Derechos de propiedad intelectual o industrial

El Cliente garantiza que la puesta a disposición de RSE de los aparatos, programas o materiales para su uso o manipulación no afecta a los derechos de terceros y el Cliente eximirá a RSE de toda acción fundamentada en la afirmación de que dicha puesta a disposición, uso o manipulación afecta a derechos de terceros.

6. Plazos de entrega

Todos los plazos (de entrega) citados por RSE se establecen con el máximo cuidado a partir de los datos conocidos por RSE en el momento de formalizarse el contrato y, como tales, se respetarán en la medida de lo posible; el mero incumplimiento de los citados plazos (de entrega) no constituye incumplimiento contractual por parte de RSE. En caso de que exista la posibilidad de producirse un incumplimiento de plazo, RSE y el Cliente tratarán esta cuestión lo antes posible.

7. Responsabilidad y exención

7.1. RSE asumirá exclusivamente las obligaciones legales de indemnización en la medida en que se desprendan del presente artículo 7. RSE tratará los datos sujetos a Recuperación de Datos con el máximo cuidado. No obstante, RSE no puede garantizar la calidad de los ficheros que se pongan a su disposición.

RSE no se hará responsable de posibles derechos de garantía que queden anulados como consecuencia de la apertura del disco duro por parte de RSE. Por ello, el Cliente acepta expresamente asumir este riesgo ante la posibilidad de recuperar los datos perdidos.

7.2. La responsabilidad total de RSE por incumplimiento imputable del contrato se limitará a la indemnización de los daños directos hasta un máximo del importe acordado para el contrato correspondiente (IVA no incluido). La indemnización total por daños directos no podrá superar en ningún caso los € 25.000,-

Por daños directos se entenderá exclusivamente:

- los gastos razonables en los que se incurra para la determinación de la causa y la magnitud de los daños en la medida en que dicha determinación se refiera a los daños directos en el sentido expresado en las presentes condiciones;
- los gastos razonables en los que se incurra con el objeto de prevenir o limitar los daños en la medida en que el Cliente demuestre que tales gastos han contribuido a limitar los daños directos en el sentido expresado en las presentes condiciones.

7.3. Queda excluida toda responsabilidad de RSE por daños indirectos, incluyendo daños secundarios, lucro cesante, ahorro perdido y daños por estancamiento de la actividad.

7.4. Al margen de los supuestos citados en el artículo 7.2, RSE no asumirá responsabilidad alguna de indemnización con independencia de la causa que provocara una demanda de indemnización.

7.5. La responsabilidad de RSE por incumplimiento imputable de un contrato solo se producirá en caso de que el Cliente así se lo notifique a RSE de manera inmediata y por escrito, ofreciendo a tal efecto un plazo razonable de subsanación y siempre que RSE mantenga el incumplimiento imputable de sus obligaciones transcurrido dicho plazo. La notificación del incumplimiento deberá producirse en el plazo de 5 días tras la entrega y contener una descripción lo más detallada posible del mismo para permitir a RSE responder de manera adecuada.

7.6. La condición para reclamar el derecho a indemnización es, en todo caso, que el cliente presente una reclamación por escrito en el plazo de 5 días tras detectar los daños so pena de la anulación de sus derechos.

8. Fuerza mayor

8.1. Ninguna de las partes estará obligada a cumplir obligación alguna en caso de que se vea impedida por causa de fuerza mayor. Por fuerza mayor se entiende, entre otros, los incumplimientos no imputables de proveedores de RSE.

8.2. En caso de que la situación de fuerza mayor se prolongue durante más de noventa días, ambas partes estarán facultadas para rescindir el contrato por escrito. Todas las prestaciones realizadas en virtud del contrato hasta ese momento se liquidarán a prorrata sin que las partes se adeuden nada más.

9. Disposiciones complementarias

9.1. En caso de que RSE no pueda llevar a cabo los trabajos en el país del Cliente, RSE estará facultada para encargar la realización de los trabajos en otro lugar de la Unión Europea.

9.2. En caso de que el Cliente no otorgue a través de ZEN o por escrito en el plazo de 3 meses autorización para la destrucción o devolución del soporte de datos proporcionado por el mismo, los datos presentes se destruirán y el soporte de datos pasará a ser propiedad de RSE.

9.3. RSE estará facultada para incluir el nombre del Cliente de un modo discreto como referencia en su página web.

9.4. Todas las conversaciones telefónicas se grabarán con fines de formación, control de calidad, contratación telefónica y seguridad. Con la aceptación de las presentes condiciones generales, el cliente manifiesta conocerlas y aceptarlas.

- 9.5 El Cliente manifiesta y garantiza, en caso aplicable, que al firmar una orden única de domiciliación o pago por tarjeta de crédito, está facultado/autorizado a firmar la realización de un pago.
10. Derecho aplicable y litigios
- 10.1 Los contratos entre RSE y el Cliente se regirán por el derecho de los Países Bajos.
- 10.2 Los litigios que pudieran surgir entre RSE y el Cliente como consecuencia de un contrato celebrado entre RSE y el Cliente o de contratos posteriores derivados del primero, se dirimirán ante el juez competente de los Países Bajos.