




Lille : Immeuble le Leeds 253 Boulevard de Leeds 59777 Lille N°VERT: 0800 100 227
 Paris 1er arr : 27 avenue de l'Opéra 75001 Paris N°VERT: 0800 100 227
 Paris 8ième arr : 1 rue de Stockholm 75008 Paris N°VERT: 0800 100 227
 Paris La Défense : 1 place Jean Millier 92400 Courbevoie N°VERT: 0800 100 227
 Marne-La-Vallée : 4 boulevard Michael Faraday 77700 Serris N°VERT: 0800 100 227
 Lyon : Immeuble Danica B 21 Avenue Georges Pompidou 69486 Lyon N°VERT: 0800 100 227
 Marseille : Atrium 10.6 10 Place de la Joliette 13567 Marseille N°VERT: 0800 100 227
 Sophia-Antipolis : 2000 route des Lucioles 06560 Valbonne N°VERT: 0800 100 227
 Toulouse : 7 avenue Didier Daurat 31700 Blagnac N°VERT: 0800 100 227
 Montpellier : 1300 Avenue Albert Einstein 34000 Montpellier N°VERT: 0800 100 227
 Bordeaux : 42 rue Tauzia 33800 Bordeaux N°VERT: 0800 100 227
 Strasbourg : Tour Sébastopol 3 quai Kléber 67000 Strasbourg N°VERT: 0800 100 227
 Bruxelles : Avenue Louise 65 - 1050 - Bruxelles - Belgique Tel : +32 (0)2 535 78 47
 Fax : +33 (0)320923193

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 1 - Objet de la prestation

DAFOTEC s'engage à mettre en œuvre toute sa technologie et son savoir-faire au service de la récupération de vos données. La prestation n'inclut ni le paramétrage ou l'installation des logiciels à leur état d'origine, ni la remise en état du système d'exploitation ou encore la configuration de la messagerie ou celle des bases de données.

Article 2 – Réalisation du diagnostic et établissement du devis

Avant de nous confier votre matériel pour expertise, nous vous rappelons que les données non détruites doivent être préalablement sauvegardées par vos soins.

Le diagnostic est gratuit pour un seul disque dur [Non ouvert] par souscripteur. Toutefois la gratuité ne concerne pas :

- le refus de devis et demande de retour de matériel [Votre matériel vous est restitué par la Poste en 48 heures par Colissimo Suivi. Prévoir votre participation aux frais de retour frais de reconditionnement, d'emballage et de réexpédition d'un montant de 30 € HT soit 35,88 € TTC par disque dur]
- l'impossibilité de récupération de données et la demande de retour de matériel [Votre matériel vous est restitué par la Poste en 48 heures par Colissimo Suivi. Prévoir votre participation aux frais de retour frais de reconditionnement, d'emballage et de réexpédition d'un montant de 30 € HT soit 35,88 € TTC par disque dur]
- les disques durs qui ont été préalablement ouvert [Etiquette enlevée et accès aux têtes de lecture et aux plateaux]. Prévoir dans ce cas des frais de diagnostic payables d'avance d'un montant de 79 € HT soit 94,48 € TTC
- les disques durs configurés en RAID et les serveurs NAS composés d'au moins 2 disques durs. Prévoir dans ce cas des frais de diagnostic payables d'avance d'un montant de 119 € HT soit 142,32 € TTC. L'envoi ou le dépôt de matériel entrant dans les deux catégories mentionnées ci-dessus vaut acceptation du paiement des frais de diagnostic.

Votre devis vous parviendra par courriel dès réception de votre matériel en laboratoire à Lille. Prévoir pour cela un délai compris entre 2 à 24 heures ouvrées en moyenne dès réception en laboratoire à Lille. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une garantie. En effet, ce délai peut-être rallongé en fonction de l'état initial de votre matériel qui peut être jugé complexe. Nous vous y détaillerons la nature de la problématique détectée, le forfait concerné ainsi que le délai envisagé pour la récupération de vos données [Tous nos forfaits intègrent systématiquement le support de restitution. Il n'y a pas de frais annexes]. Si l'état de votre matériel le permet, nous vous communiquerons également une liste des fichiers récupérables.

Votre matériel sera traité au laboratoire principal de Lille au 62/2 rue de Cannes. En cas de dépôt dans l'un de nos centres dépôts votre matériel sera acheminé à nos frais par Chronopost. Voir Article 25.

Article 3 – Support de restitution des données

La récupération de vos données est réalisée sur disque dur externe USB d'une capacité pouvant aller jusqu'à 2 Tera Octets [2000 Giga Octets]. Le disque dur que nous vous fournissons bénéficie d'une garantie constructeur de 3 ans. DAFOTEC ne prend pas en charge le remplacement des disques durs défectueux auprès des constructeurs, cette démarche est à la charge du client. Le boîtier externe est garanti un an par DAFOTEC, par remplacement du matériel. Vos données vous seront restituées directement à votre adresse. La restitution de vos données et/ou de votre matériel d'origine n'est pas possible auprès de nos centres de dépôts ou de notre laboratoire.

Article 4 – Délais de restitution des données

La récupération des données est réalisée dans un délai moyen de 8 à 72 heures ouvrées suite à l'acceptation du devis de votre part. Ce délai moyen est valable pour toutes les pannes, quelque soit votre statut y compris pour les travaux nécessitant une intervention en laboratoire décontaminé ISO 5 CLASSE 100. DAFOTEC se réserve le droit de rallonger le délai annoncé si l'état initial du matériel le nécessite. L'objectif étant de tout mettre en œuvre pour extraire vos données avec succès.

Article 5 – Règlement

La facture émise est payable au comptant. Tout paiement différé entraîne application d'une pénalité mensuelle de 2%, exigible sans nécessité d'un rappel de notre part conformément aux dispositions légales prévues par l'article L441-3 et suivant du Nouveau Code de Commerce et par la loi NRE du 15 mai 2001. Si vous acceptez votre devis, et qu'il s'en suit une récupération de vos données, vous devrez vous acquitter de votre facture sous un délai d'un mois à compter de sa date d'émission. Tout retard de paiement donnera lieu aux pénalités applicables selon la loi en vigueur, et à une mise en recouvrement auprès de notre cabinet spécialisé.

Article 6 – Acompte

Après acceptation de devis intégrant des frais d'intervention, le montant versé en acompte ne pourra vous être restitué, même en cas d'échec. En cas de traitement de votre système RAID, le montant versé en acompte ne pourra vous être restitué, même en cas d'échec.

Article 7 – Fourchette tarifaire

Les fourchettes tarifaires délivrées par email ou par téléphone ne sont données qu'à titre indicatif. Seul le devis délivré après analyse en laboratoire fait foi. La fourchette tarifaire applicable est fonction de la nature de vos données, selon qu'elles soient à caractère privé ou professionnel. La remise réservée aux particuliers ne peut être appliquée si les données contenues sur le support sont d'ordre professionnel (facturation, comptabilité, dossiers sociaux...). Si, après accord de votre part, et extractions de vos données, nous constatons qu'elles sont d'ordre professionnel, la remise qui vous aura été préalablement accordée sera ôtée de votre facture. La majoration de votre facture pour ce motif ne peut vous dégager de vos obligations contractuelles, vous devrez donc vous en acquitter.

Les particuliers bénéficiant de la remise qui leur est réservée ne pourront faire établir leur facture au nom d'une société, et s'engagent à utiliser un moyen de paiement privé.

Article 8 – Nature du matériel

Nous vous recommandons de nous confier de préférence votre disque dur brut, sans vis ni support supplémentaire car nous ne pouvons garantir de vous les restituer. Nous ne conservons pas les emballages, rembourrages, ni aucun contenant utilisé pour l'envoi du disque, vous ne pouvez donc prétendre à aucune restitution. Si votre disque est resté dans son boîtier externe ou bien dans son ordinateur portable d'origine, nous pourrions l'extraire gratuitement dans la plupart des cas mais vous restez conscient que votre boîtier ou votre ordinateur peut être abîmé par l'opération, voire détruit dans certains cas très rares. Nous déclinons toute responsabilité quant aux éventuelles marques occasionnées par une telle opération.

Article 9 – Conservation du matériel et pièces détachées

En cas de panne physique, et si vous n'avez pas précisé que votre disque dur était sous garantie, seules vos données récupérées vous sont renvoyées [Les pièces détachées complémentaires utilisées dans le traitement de votre dossier restent la propriété de DAFOTEC et ne vous sont pas restituées. Le démontage des pièces détachées utilisées en laboratoire, et leur remontage à leur état d'origine, nous obligerait à vous facturer un coût d'intervention bien supérieur à la valeur de ces pièces]. Si vous refusez notre devis ou que vos données ne sont pas récupérables, vous pourrez récupérer votre disque dur sur simple demande uniquement par le biais d'un renvoi par la Poste par Colissimo Expert. Pour cela, nous il vous sera demandé une participation aux frais de retour de 30 € HT soit 35,88 € TTC. Le matériel ne pourra en aucun cas être récupéré auprès de nos centres de dépôts ainsi qu'auprès du laboratoire.

Article 10 – Horaires

Nos centres de dépôt vous accueillent physiquement sans interruption du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures NON-STOP. Notre permanence téléphonique vous renseigne du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Article 11 - Tarifs

Les tarifs de nos prestations sont indiqués en Euros HT.

Toutes les commandes [Devis accepté] sont payables en Euros.

Pour le cas où des sommes seraient impayées, le client accorde à DAFOTEC un droit de rétention et de garantie sur le matériel et les données, dans le but d'obtenir le paiement des montants.

Article 12 – Qualité

DAFOTEC considère comme un succès :

- la restitution de vos données à hauteur de 99,99 % lorsque l'état du disque dur le permet
- la restitution de vos données à hauteur de 80 % minimum en cas de forte détérioration du média.

Article 13 - Commande

L'acceptation d'un devis [Facture proforma] par le biais de sa validation [Mention « Lu et approuvé - Bon Pour Accord » et signature] fait office de commande. DAFOTEC s'engage à respecter le montant du devis annoncé après analyse en laboratoire. Par conséquent, Le montant de la facture sera identique au montant du devis. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la livraison. DAFOTEC se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait :

- un litige relatif au paiement d'une commande antérieure
- un litige relatif à la véracité des informations communiquées à DAFOTEC afin d'obtenir un devis

Article 14 - Validation

Quand vous signez et inscrivez la mention « Mention Lu et approuvé - Bon Pour Accord » sur le devis, vous déclarez accepter celui-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par DAFOTEC constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre DAFOTEC et ses clients.

Article 15 - Livraison

Généralités

Les services et produits commandés chez DAFOTEC sont fournis dans le monde entier. Les services et produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Les délais indiqués sont des délais moyens, non garantis, correspondent aux délais de mise en place des prestations et à leur livraison. DAFOTEC ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard de livraison.

Problèmes de livraison

Vous devez vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison avant de signer le bon de livraison et indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnée de votre signature toute anomalie concernant la livraison [Anomalie, produit endommagé...]. Vous devrez également confirmer les réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier à DAFOTEC - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE.

Si les produits nécessitent de nous être renvoyés ils doivent l'être dans les sept jours ouvrés suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

DAFOTEC conserve pendant 2 semaines [A compter de la date de réception effective des données récupérées] une copie des données récupérées et s'engage à les restituer en cas de non conformité [Support endommagé, problème de gravure, perte de colis]. Vous devez formuler par le mode de votre choix [Email, fax, courrier recommandé avec accusé de réception] le jour de la livraison ou au plus tard dans les sept jours ouvrés suivant la livraison toute demande concernant des articles ne correspondant pas à votre commande [Erreur de livraison, non conformité des produits...]. Les réclamations sont à adresser au DAFOTEC - Laboratoire de mécatronique - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE. Vous devez indiquer vos coordonnées, votre numéro de facture, les références des services et produit figurant sur la facture et les motifs de votre demande.

Article 16 - Paiement

Le règlement peut être effectué par Carte bancaire, chèque, mandat ou virement bancaire. Toutes les informations liées au paiement ne sont jamais stockées.

DAFOTEC procédera à la restitution des vos données après réception du règlement intégral.

Article 17 - Remboursement

DAFOTEC garantit entièrement, à compter du paiement intégral et comptant de la facture, toutes ses prestations. Toute prestation facturée intégralement par DAFOTEC est soumise à une garantie de résultat.

La garantie de résultat certifie :

- la restitution des données saines et exploitables à hauteur de 99,99% lorsque l'état du disque dur le permet
- la restitution des données saines et exploitables à hauteur de 80% minimum en cas de forte détérioration du disque dur

En cas de manquement aux engagements mentionnés ci-dessus, la prestation de récupération de données pourra être partiellement remboursée.

Article 18 - Retour des disques durs

Vous disposez d'un mois civil à partir de la date d'établissement du devis pour demander le retour de votre disque dur. Au delà de ce délai, sans réponse de votre part, votre disque dur sera conservé pour pièces détachées, et, par soucis de confidentialité, les plateaux de vos disques seront irrémédiablement détruits. Au delà de ce mois votre disque dur ne vous sera plus restituable. Votre dossier sera ainsi définitivement clôturé sans recours possible de votre part.

Article 19 - Annulation de commande

Délai de rétractation et retour

Conformément à l'article L121-16 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de sept jours ouvrables à compter de la réception du produit dans son emballage d'origine, en parfait état ; les frais occasionnés par ce retour sont à la charge du client.

Le client ne pourra pas se prévaloir de ce droit pour les données restituées.

En dehors du droit de rétractation susvisé, le client pourra également retourner le ou les produits reçus en cas de non conformité à la commande ou en cas de produits endommagés ou détériorés. Dans ces cas, pour que le retour puisse être accepté, le client devra en informer DAFOTEC dans un délai de deux jours, par tout moyen.

Dans tous les cas de retours acceptés par DAFOTEC, le ou les produits devront être retourné(s) dans leur emballage d'origine avec le cas échéant, la notice d'emploi et tous les accessoires ainsi qu'une photocopie de la facture d'achat.

Ils devront être envoyés à DAFOTEC - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE.

Article 20 - Sécurisation des paiements et données personnelles

Sécurisation des paiements

Notre système de paiement fait l'objet d'un système de sécurisation. Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles sont stockées dans notre base de données. Toutefois les données financières dont notamment celles concernant les cartes bancaires ne sont jamais stockées.

Conformément aux articles 8 et 9 de la Loi Fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992, nous vous précisons que les données vous concernant sont utilisées par nos services internes et que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition quant aux données personnelles vous concernant.

Pour accéder à vos données personnelles enregistrées par DAFOTEC, il vous suffit de nous en faire la demande par courrier électronique ou postal en nous indiquant vos nom, prénom, adresse, adresse e-mail et si possible votre référence client :

E-mail : contact@dafotec.com

Adresse : DAFOTEC - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE.

Article 21 - Service clientèle

Pour toute information ou question, notre Service Clientèle est à votre disposition : **N°VERT 0800 100 227**

Adresse : DAFOTEC - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE.

Article 22 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur le site Dafotec.fr sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de Dafotec.fr.

Article 23 - Confidentialité

DAFOTEC s'engage à respecter une confidentialité absolue non seulement sur vos données, mais également sur votre identité. Aucune publication commerciale notamment ne fera jamais mention de votre identité sans une autorisation préalable. DAFOTEC respecte une politique de confidentialité stricte et fiable. DAFOTEC s'engage à traiter vos données avec le maximum de précaution et en aucune façon vos données ne seront divulguées où que ce soit. Pour garantir notre engagement nous avons mis à votre disposition un Engagement de confidentialité qu'il ne vous reste plus qu'à signer et à nous renvoyer par fax ou courrier.

Article 24 - Droit de propriété

Le client garantit et déclare à DAFOTEC être le propriétaire de, et/ou détenir le droit d'être en possession de toutes les données, technologie et matériel fournis à DAFOTEC. Le Client défendra à ses frais, indemniser et garantira DAFOTEC contre tous dommages et intérêts ou frais qui pourraient s'ensuivre [Comportant les frais légaux dans la mesure du raisonnable et les dépens encourus] et paiera tous les frais, dommages et intérêts ou frais légaux et dépens adjugés contre DAFOTEC et résultant d'une violation de ce paragraphe des conditions générales de vente.

Article 25 - Responsabilité

Prise en charge du matériel

Pour votre confort, nous vous proposons un service de proximité pour la prise en charge de votre matériel. Nos points de dépôts sont gérés par des sociétés indépendantes. Le matériel pris en charge est acheminé sous 24 heures dans notre laboratoire Lillois. Ce service est entièrement gratuit et nous déclinons les erreurs et manquements liés aux prestataires Regus, ABTS, Espace33 et ChronoPost.

Etat du matériel et/ou des données

Le client accepte le fait que le matériel [Contenant les données] confié à DAFOTEC est hors d'usage et qu'il est possible que les données soient déjà détruites. C'est dans ces conditions et dans ces conditions uniquement que le client confie à DAFOTEC la mission de diagnostic et d'extraction des données. Il fait par conséquent confiance à DAFOTEC mais ne peut ignorer que malgré les efforts et le savoir-faire de DAFOTEC [Pour l'analyse du dommage, la préparation du devis et l'exécution de la prestation de service de récupération de données], il peut éventuellement en résulter la destruction partielle ou totale du matériel et/ou des données ou un endommagement supplémentaire. DAFOTEC en son nom, regrette, en raison de l'état hors d'usage d'origine du matériel [Contenant les données] du client et de par la nature même du travail de récupération de données, de n'accepter aucune responsabilité pour tout dommage supplémentaire éventuellement infligé au matériel et/ou aux données du client lors de ses tentatives de diagnostic et de récupération de données.

Limitation de responsabilité

DAFOTEC ne sera en aucun cas tenu responsable de tous dommages, quel que soit le fondement invoqué [Contractuel, délictuel, obligation de garantie avant facturation intégrale ou tout autre fondement ou légal ou en équité] et notamment, sans que cette énumération soit exhaustive de toute perte de données, perte commerciale, interruption d'activité ou d'affaires ou toute autre perte de caractère financier ou de tout autres dommages collatéraux résultant de la prestation de récupération de données [Diagnostic et récupération de données] cette limitation s'applique même si DAFOTEC a été avisé de la possibilité d'un tel dommage, et le client reconnaît que les coûts estimés et réels tiennent compte de cette limitation de responsabilité et de cette répartition des risques.

DAFOTEC ne sera en aucun cas tenu responsable de tout dommage fondé sur toute action en responsabilité, diligentée par le client ou tout tiers, directement ou indirectement, au motif qu'un matériel ou des données auraient été endommagées, altérées, modifiées ou rendus inutilisables. Par ailleurs, le client défendra à ses frais, indemniser et garantira DAFOTEC pour tous dommages et intérêts et frais qui pourraient s'ensuivre [Comportant les frais légaux dans la limite du raisonnable et les dépens encourus] et paiera tous les frais, dommages et intérêts, frais légaux et dépens adjugés contre DAFOTEC et résultant d'une telle action.

Article 26 - Limitation des dommages

Le client accepte que, sauf dispositions contraires, la responsabilité totale de DAFOTEC à son égard en vertu des présentes conditions générales de vente n'excédera en aucun cas les montants totaux qu'il aura payé à DAFOTEC.

Article 27 - Force majeure

La non exécution par toute partie d'une de ses obligations n'engagera pas sa responsabilité dans la mesure où cet accomplissement est empêché, retardé ou rendu irréalizable par :

- les manquements émanant de l'autre partie ;
- les inondations, les incendies, les grèves, les guerres ou les émeutes ;
- l'indisponibilité de pièces ou de logiciels ;
- toute autre cause [Similaire ou non à celles listées ci-dessus] au-delà du contrôle raisonnable de cette partie. Dès la survenance d'un tel événement, la partie empêchée devra informer l'autre partie de la nature et de l'ampleur de[s] événement[s], afin que des décisions nécessaires à l'atténuation des effets négatifs de tels événements puissent être rapidement prises.

Article 28 - Droit applicable litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux de Lille [France] seront compétents.

Article 29 - Informations nominatives

DAFOTEC s'engage à ne pas divulguer à des tiers, à l'exception des collaborateurs de DAFOTEC, les informations que vous lui communiquez. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement de votre commande.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client : en écrivant à DAFOTEC - Laboratoire de mécatronique - 62/2 rue de Cannes - 59000 - LILLE - FRANCE. N° VERT 0800 100 227