

REGULAMIN DOTYCZĄCY

USŁUG ODZYSKIWANIA DANYCH

ŚWIADCZONYCH PRZEZ ONTRACK NA RZECZ PRZEDSIĘBIORCÓW

1 REGULAMIN

- 1.1 Niniejszy Regulamin reguluje świadczenie Usług przez KLDDiscovery Ontrack Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (ul. Jana III Sobieskiego 11, 40-082 Katowice, Polska; o numerze NIP: 954-24-96-597; Regon: 278348710, kapitał zakładowy w wysokości 860 000,00 zł, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000228101, która działa pod marką „Ontrack”) (dalej „Usługodawca”). Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu.
- 1.2 Akceptacja niniejszego Regulaminu oznacza zamiar zawarcia z Usługodawcą umowy zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie i w Załącznikach, które stanowią integralną część Regulaminu. Załącznikami są: Polityka prywatności dostępna pod adresem <https://www.ontrack.com/pl-pl/polityka-prywatnosci/>, formularz zamówienia Diagnozy FREEVAL i Umowa powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych. Usługobiorca wyraża zgodę na otrzymywanie niniejszego Regulaminu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany Usługodawcy jako dane kontaktowe.
- 1.3 Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do konsumentów (tj. osób fizycznych, które nie zamawiają Usług na potrzeby swojej działalności gospodarczej, handlowej lub zawodowej). Jeżeli konsument otrzymał niniejszy Regulamin przez pomyłkę, nie powinien go akceptować, ale zwrócić się do Usługodawcy z prośbą o przesłanie Regulaminu dla Konsumentów.

2 DANE KONTAKTOWE

- 2.1 **Kontakt z Usługodawcą.** Z Usługodawcą można skontaktować się dzwoniąc do obsługi klienta pod nr tel. +48 32 77 999 99, pisząc do KLDDiscovery Ontrack Sp. z o.o. na adres przedstawiony w pkt 1.1 niniejszego Regulaminu lub na adres e-mail: dane@krollontrack.pl (Usługodawca może odpowiedzieć z innego adresu). Zamawianie Usług odbywa się poprzez wypełnienie Wyceny przekazanej Usługodawcy drogą elektroniczną lub wydrukowanej i przesłanej Usługodawcy pocztą.
- 2.2 **Kontakt z Usługobiorcą.** Usługobiorca otrzymuje Sprzęt i Dane za pośrednictwem kuriera lub odbiera je osobiście. Usługodawca i Usługobiorca komunikują się za pośrednictwem poczty elektronicznej (w tym poprzez wiadomości e-mail i formularze), na piśmie za pośrednictwem poczty oraz – w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie i zatwierdzonych przez Usługobiorcę – telefonicznie.

3 INTERPRETACJA

- 3.1 W niniejszym Regulaminie stosowane będą następujące definicje:
- (a) **Informacje Poufne** – wszystkie informacje poufne (niezależnie od sposobu ich zapisu i przechowywania) ujawnione przez którąkolwiek ze stron drugiej stronie w związku z Usługami, w tym między innymi dane Usługobiorcy, jego dane osobowe, dane Usługodawcy, tajemnice przedsiębiorstwa i wszelkie informacje, które jedna ze stron może zasadnie uznać za poufne;
 - (b) **Usługobiorca** lub **Klient** – Usługobiorca.
 - (c) **Umowa** – umowa zawarta zgodnie z niniejszym Regulaminem w następstwie zaakceptowania przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu.
 - (d) **Dane** – każdego rodzaju dane w formie elektronicznej, w tym „dane osobowe” określone w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych – rozporządzeniu (UE) 2016/679 – lub poprzedzających je aktach prawnych, wszelkie tajemnice przedsiębiorstwa i wszelkie programy komputerowe (oprogramowanie).
 - (e) **Sprzęt** – nośniki danych Usługodawcy, takie jak dyski twarde, pamięci USB, laptopy, komputery lub inne urządzenia.

- (f) **Wynagrodzenie** – wynagrodzenie płatne przez Usługobiorcę za wykonanie Usług, jak określono w odpowiedniej Wycenie.
- (g) **Diagnoza FREEVAL** – wstępne badanie możliwości odzyskania danych zgodnie z warunkami określonymi w pkt 4 niniejszego Regulaminu.
- (h) **Tryby** – dostępne tryby świadczenia Usług, różniące się pod względem szybkości, Wynagrodzenia i niektórych innych aspektów, opisane w Wycenie, pozostające do wyboru przez Klienta.
- (i) **Wycena** – pisemna wycena dostarczona Klientowi przez Usługodawcę w celu złożenia Zamówienia Usług po przeprowadzeniu Diagnostyki FREEVAL.
- (j) **Dane wrażliwe** – dane osobowe dotyczące rasy lub pochodzenia etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub światopoglądowych, przynależności do związku zawodowego, zdrowia fizycznego lub psychicznego, życia seksualnego, wszelkich faktycznych lub domniemyanych przestępstw lub kar, numeru w krajowym systemie ewidencji ludności lub jakichkolwiek innych informacji, które można uznać za wrażliwe zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- (k) **Usługi** – usługi odzyskiwania danych świadczone na rzecz Usługobiorcy przez Usługodawcę, jak opisano w pkt 6.1 niniejszego Regulaminu i określono bardziej szczegółowo w odpowiedniej Wycenie.
- (l) **Zamówienie Usług** – wypełnienie zaakceptowanej Wyceny zgodnie z wyborem dokonany przez Usługobiorcę spośród opcji przedstawionych w Wycenie po przeprowadzeniu Diagnostyki FREEVAL lub później i potwierdzenie, że Usługodawca ma rozpocząć wykonywanie Usług, za które Usługobiorca godzi się uiścić Wynagrodzenie.
- (m) **Strona internetowa** – strona internetowa Usługodawcy pod adresem www.ontrack.com/pl lub inna strona internetowa używana przez niego okresowo w celu prowadzenia działalności.
- (n) **Standardowe godziny pracy** – godziny od 8–17 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na mocy ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2015 r. poz. 90 z późniejszymi zmianami).

4 PROCES ZAMÓWIENIA

- 4.1 W następstwie wstępnej konsultacji telefonicznej i przesłania internetowego zgłoszenia za pośrednictwem Strony internetowej Usługodawcy oraz zaakceptowania przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu i formularza zamówienia Diagnostyki FREEVAL, Usługobiorca udostępni swój Sprzęt na potrzeby przeprowadzenia Diagnostyki FREEVAL. Usługobiorca może od razu zamówić Usługi z pominięciem Diagnostyki FREEVAL lub Usługę wykonywaną poza Standardowymi godzinami pracy, przekazując Usługodawcy zaakceptowany formularz zamówienia Diagnostyki FREEVAL oraz zaakceptowaną Wycenę.
- 4.2 Bezpłatna Diagnostyka FREEVAL polega na możliwości bezpłatnego odbioru Sprzętu Usługobiorcy przez kuriera, przeprowadzeniu diagnostyki Sprzętu, który nie jest zaszyfrowany lub w którym odzyskanie danych nie dotyczy danych skasowanych, lub spowodowanych uszkodzeniami logicznymi, lub który nie stanowi dużej macierzy, nie nosi znamion otwarcia, w trakcie Standardowych godzin pracy, oraz prowadzi do sporządzenia pisemnej informacji określającej, czy można oczekiwać odzyskania Danych.
- 4.3 Cenę płatnej Diagnostyki FREEVAL, mającej zastosowanie do Sprzętu niekwalifikującego się do bezpłatnej Diagnostyki FREEVAL, przedstawiono w zamówieniu FREEVAL, które Usługobiorca wypełnia przed dostarczeniem Sprzętu Usługodawcy. Jeżeli Usługodawca stwierdzi po uzyskaniu Sprzętu, że nie kwalifikuje się on do Bezpłatnej Diagnostyki FREEVAL, informuje o tym Usługobiorcę i wykonuje płatną Diagnostykę FREEVAL.
- 4.4 Jeżeli po przeprowadzeniu właściwej Diagnostyki FREEVAL przedstawionej w pkt 4.2 i 4.3 niniejszego Regulaminu odzyskanie Danych okaże się niemożliwe (diagnoza negatywna), Sprzęt Usługobiorcy zostanie bezpłatnie odesłany na adres podany przez Usługobiorcę. Jeżeli Diagnostyka FREEVAL wykaże, że odzyskanie Danych jest możliwe (pozytywna diagnoza), Usługodawca prześle Usługobiorcy Wycenę.
- 4.5 Kolejne Usługi związane ze Sprzętem, przeprowadzane w przypadku, gdy odzyskanie Danych jest możliwe, określono w Wycenie. Usługi te mogą obejmować, jeżeli tak zaznaczono, możliwość zlecenia Ekspertyzy DEEP, a w pozostałych przypadkach – odzyskiwanie Danych w dostępnych Trybach określających

oczekiwane daty jego zakończenia oraz Wynagrodzenie w ramach danych Trybów. W celu zamówienia Usług Usługobiorca wypełnia Wycenę i składa Zamówienie oraz przesyła Usługodawcy.

- 4.6 Jeżeli Usługobiorca składa Zamówienie na Ekspertyzę DEEP (jeżeli Ekspertyza DEEP Sprzętu Usługobiorcy jest możliwa), po jej przeprowadzeniu Usługodawca przedstawia Usługobiorcy listę plików możliwych do odzyskania oraz przesyła nową Wycenę zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym punkcie albo informuje Usługobiorcę, że Danych nie da się odzyskać.
- 4.7 Usługobiorca może złożyć Zamówienie jedynie wybierając jedną z opcji przedstawionych w przesłanej mu Wycenie dotyczącej danego Sprzętu i nie powinien wprowadzać zmian w Wycenie.
- 4.8 Usługodawca przesyła Wycenę na adres e-mail podany przez Usługobiorcę. Usługodawca może również skontaktować się z Usługobiorcą telefonicznie w związku z wynikami Diagnozy FREEVAL. Ceny przedstawione w Wycenie zawierają podatek. Ceny Usług i okres ich realizacji przedstawione w Wycenie mogą różnić się względem innych wycen lub informacji przedstawionych na Stronie internetowej w zależności od Sprzętu i Danych Usługobiorcy.
- 4.9 Po zakończeniu realizacji Usług i po uiszczeniu przez Usługobiorcę Wynagrodzenia, które wybrał podczas wypełniania Wyceny, Sprzęt i odzyskane Dane odsyła się Usługobiorcy kurierem na przedstawiony przez niego adres pocztowy.
- 4.10 W uzasadnionych przypadkach Usługodawca może zawrzeć z Usługobiorcą osobną umowę ramową na określony okres, która ułatwi proces zamawiania, komunikację, płatności i wszelkie pozostałe dodatkowe warunki współpracy.
- 4.11 Usługobiorca może nieodpłatnie odebrać swoje Dane lub Sprzęt osobiście. W przypadku gdy Usługi zamówione przez Usługobiorcę w Wycenie nie rozpoczęły się w chwili dotarcia do Usługodawcy wiadomości Usługobiorcy, w tym w terminie potrzebnym Usługodawcy, aby zareagować na wiadomość Usługobiorcy, Usługobiorca może zażądać wprowadzenia do Wyceny niewielkich zmian (np. zmiana Trybu, metody odbioru lub zmniejszenie liczby kopii Danych), które musi zaakceptować osobno w nowej Wycenie wydanej przez Usługodawcę na jego wniosek. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że zmiany mogą wpłynąć na oczekiwaną datę zakończenia Usług.

5 WYKONYWANIE USŁUG PRZEZ USŁUGODAWCĘ

- 5.1 W zamian za Wynagrodzenie uiszczane przez Usługobiorcę i na podstawie Wyceny/Zamówienia Usługodawca będzie świadczyć Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz z zachowaniem reguł profesjonalnej staranności. W Wycenie znajdzie się informacja o szacowanej dacie zakończenia Usług świadczonych przez Usługodawcę.
- 5.2 W przypadku niektórych Usług może istnieć potrzeba przekazania Usługodawcy przez Usługobiorcę pewnych informacji takich jak nazwa użytkownika, hasło lub kod dostępu. Jeżeli na zapotrzebowanie Usługodawcy Usługobiorca nie przedstawi tych informacji w rozsądnym terminie lub przedstawi niekompletne lub nieprawidłowe informacje, Usługodawca może naliczyć dodatkową opłatę w odpowiedniej kwocie, o której Usługobiorca zostanie poinformowany za pośrednictwem Wyceny, aby zrekompensować Usługodawcy wszelką dodatkową pracę, wymaganą wskutek takiego działania Usługobiorcy. Usługodawca nie odpowiada za wykonanie Usług z opóźnieniem lub niewykonanie jakiegokolwiek ich części, jeżeli wynika to z nieprzekazania przez Usługobiorcę informacji potrzebnych Usługodawcy.
- 5.3 Usługodawca może być zmuszony zawiesić wykonywanie Usług w celu: (i) rozwiązania problemów technicznych lub wprowadzenia zmian technicznych; (ii) zaktualizowania Usług, aby odzwierciedlały zmiany w odpowiednich przepisach i wymogach regulacyjnych; (iii) wprowadzenia zmian w Usługach na wniosek Usługobiorcy. Usługodawca może również zawiesić wykonywanie Usług w przypadku, gdy Usługobiorca nie opłaci Wynagrodzenia.

6 USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ USŁUGODAWCĘ

- 6.1 **Usługi.** Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby: a) zbadać Sprzęt w celu określenia: (i) jakie Dane zapisane na Sprzęcie są dostępne; (ii) przyczyn utraty Danych zapisanych na Sprzęcie; (iii) ilości Danych (jeżeli istnieją), które prawdopodobnie będzie można odzyskać ze Sprzętu („ocena Sprzętu”), do określenia której – w zależności od Sprzętu – może być potrzebna jedynie Diagnoza FREEVAL lub zarówno Diagnoza FREEVAL, jak i Ekspertyza DEEP; b) przedstawić Usługobiorcy sprawozdanie dotyczące wyników oceny

Sprzętu; c) działając zgodnie z Zamówieniem Usługobiorcy wskazanym w Wycenie wyszukać, powielić, odtworzyć, przekonwertować, odzyskać i zwrócić Usługobiorcy wszelkie odzyskane Dane oraz zapewnić dostęp do tych Danych za pośrednictwem zaszyfrowanego dysku twardego lub pamięci USB; d) wykonać pozostałe Usługi, które zgodził się przeprowadzić na rzecz Usługobiorcy na podstawie Wyceny lub Zamówienia.

- 6.2 W żadnych okolicznościach nie należy zakładać, że świadczenie Usług przez Usługodawcę pociąga za sobą gwarancję, że Usługi zostaną pomyślnie zrealizowane, że wszystkie lub jakiegokolwiek Dane Usługobiorcy zostaną odzyskane lub będą nadawać się do użytku, ani że Usługodawca osiągnie jakiegokolwiek inny rezultat.

7 PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 7.1 Sprzęt i Dane Usługobiorcy pozostają przez cały czas jego własnością, a Usługodawca nie posiada do nich żadnego prawa ani tytułu (z wyjątkiem prawa do posiadania i wykorzystania Sprzętu i Danych Usługobiorcy do celów przeprowadzenia Usług). Usługodawca zachowuje wszelkie prawa i tytuły do świadczenia Usług, w tym do wszelkich usprawnień i ulepszeń wprowadzonych do Usług.

8 PRAWO DO ROZWIĄZANIA UMOWY

- 8.1 Po wypełnieniu formularza zamówienia Diagnozy FREEVAL lub Zamówienia Usługobiorca nie ma możliwości wypowiedzenia Umowy o świadczenie Usług, poza przypadkami określonymi w poniższym pkt 9.

9 PRAWO DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

- 9.1 Bez uszczerbku dla wszelkich innych praw lub środków dostępnych stronom, każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym przesyłając pisemne powiadomienie, jeżeli: a) druga strona dopuści się istotnego naruszenia któregośkolwiek z warunków Umowy, które to naruszenie nie jest możliwe do usunięcia, lub (jeżeli takie naruszenie jest możliwe do usunięcia) nie usunie takiego naruszenia w ciągu siedmiu dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia, w którym wnosi się o jego usunięcie, lub wielokrotnie narusza niniejszy Regulamin; lub b) jedna ze stron zaprzestaje (lub pojawi się groźba zaprzestania) prowadzenia działalności lub jej części, wyznaczono likwidatora, zarządcę lub syndyka masy upadłościowej tej strony, jakiegokolwiek części jej przedsiębiorstwa lub aktywów lub jedna ze stron podejmuje decyzję o likwidacji (w celu innym niż realizacja planu fuzji z zachowaniem wypłacalności lub reorganizacji, w którym powstały w wyniku połączenia podmiot przyjmuje na siebie wszystkie zobowiązania tej strony) lub właściwy sąd wydaje postanowienie o ogłoszeniu upadłości lub podobne orzeczenie lub jedna ze stron zawiera jakiegokolwiek układ ze swoimi wierzycielami lub jest niezdolna do spłaty zadłużenia w terminie ich wymagalności. Nieuiszczenie Wynagrodzenia należnego Usługodawcy stanowi istotne naruszenie Umowy.
- 9.2 Usługodawca może wypowiedzieć Umowę, jeżeli realizując ją mógłby naruszyć przepisy dotyczące eksportu lub inne prawa bezwzględnie obowiązujące nadające znaczenie kontaktom z pewnymi spółkami i osobami fizycznymi na gruncie prawa Unii Europejskiej lub prawa krajowego, w tym w prawa Stanów Zjednoczonych.
- 9.3 Uznaje się, że Usługodawca może zawiesić wykonywanie Usług w razie nieuiszczenia przez Usługobiorcę Wynagrodzenia.
- 9.4 W następstwie wypowiedzenia Umowy wszystkie kwoty (Wynagrodzenia) należne Usługodawcy od Usługobiorcy stają się niezwłocznie wymagalne.

10 POTWIERDZENIE KLIENTA, PRZETWARZANIE DANYCH

- 10.1 Niniejszym Usługobiorca oświadcza i gwarantuje Usługodawcy, że: (i) posiada zdolność prawną do zawierania wiążących umów; (ii) posiada pełne prawo, uprawnienia i zdolność aby zaakceptować niniejszy Regulamin oraz umocowanie do zawarcia Umowy; (iii) wszystkie informacje przekazane Usługodawcy przez Usługobiorcę w związku z Diagnozą FREEVAL, Wyceną lub Zamówieniem są prawdziwe, rzetelne, kompletne i nie wprowadzają w błąd; (iv) jest właścicielem Sprzętu lub właściciel Sprzętu zezwolił na przeprowadzenie Usługi przez Usługodawcę; (v) dostarczenie Usługodawcy Sprzętu lub Danych Usługobiorcy nie naruszy żadnych zobowiązań lub praw stron trzecich; (vi) dostarczenie Usługodawcy Sprzętu lub Danych Usługobiorcy nie będzie stanowić naruszenia żadnych obowiązujących przepisów; (vii) zgodnie z prawem Usługobiorca ma prawo dostępu do Danych oraz jest uprawniony do udzielenia Usługodawcy dostępu do Danych i ich przetwarzania; (viii) Sprzęt Usługobiorcy nie zawiera żadnych materiałów (w tym między innymi jakichkolwiek Danych), które mogą naruszać prawa własności

intelektualnej jakiegokolwiek osoby trzeciej; oraz (ix) Sprzęt Usługobiorcy nie zawiera żadnych materiałów naruszających prawo powszechnie obowiązujące. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zażądania dokumentów potwierdzających własność Usługobiorcy lub prawo do zezwalania na przeprowadzenie Usług (w tym zezwolenia administratora danych na przetwarzanie Danych) oraz do zawieszenia Usług lub nieprzystąpienia do ich realizacji w przypadku nieotrzymania takich dokumentów potwierdzających. Usługodawca może podlegać ustawowemu obowiązkowi zgłoszenia przestępstwa.

- 10.2 Usługobiorca niniejszym przyjmuje do wiadomości, że jego Sprzęt lub Dane mogły zostać uszkodzone przed otrzymaniem ich przez Usługodawcę, a wysiłki Usługodawcy zmierzające do zrealizowania Usług mogą zakończyć się zniszczeniem lub dalszym uszkodzeniem Sprzętu lub Danych Usługobiorcy. Usługodawca zachowa należytą staranność podczas wykonywania Usług, ale nie ponosi odpowiedzialności, poza przypadkami określonymi w pkt 12 niniejszego Regulaminu, za istniejące lub dalsze uszkodzenia Sprzętu lub Danych Usługobiorcy, do których może dojść w trakcie świadczenia Usług przez Usługodawcę.
- 10.3 Usługodawca przetwarza Dane przechowywane na Sprzęcie zgodnie z niniejszym Regulaminem do celów świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy zgodnie z niniejszym Regulaminem, Wyceną i – w stosownych przypadkach – umową ramową, o której mowa w pkt 4.10 niniejszego Regulaminu.
- 10.4 Przetwarzanie odbywa się w trakcie realizacji Usług, a Dane usuwa się w terminie określonym w pkt 10.10 niniejszego Regulaminu.
- 10.5 Dane traktuje się jak Informacje Poufne, zgodnie z niniejszym Regulaminem, w szczególności z pkt 15.
- 10.6 Usługobiorca wyraża zgodę na przekazanie Danych przez Usługodawcę podwykonawcom (tj. podmiotom z grupy KLDDiscovery, których pełną listę przedstawiono w Polityce prywatności Usługodawcy, o której mowa w pkt 14) jeżeli jest to konieczne, aby Usługodawca mógł przeprowadzić Usługi. Usługodawca wykorzysta usługi takich podwykonawców, którzy dają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych pozwalających zapewnić, aby przetwarzanie było zgodne z obowiązującymi przepisami oraz chroniło Dane i prawa osób, których dane dotyczą. Usługodawca ma prawo przekazać Dane wyłącznie podmiotom z grupy KLDDiscovery wymienionym w Polityce prywatności w chwili złożenia Zamówienia przez Usługobiorcę.
- 10.7 **Dane wrażliwe.** Jeżeli Usługobiorca przekazuje Usługodawcy Dane wrażliwe, Usługobiorca musi zapewnić, aby ich udostępnienie Usługodawcy wraz ze Sprzętem było zgodne z prawem, w tym zapewnić Usługodawcy dostęp do ważnej podstawy prawnej w związku z przetwarzaniem Danych wrażliwych.
- 10.8 **Przechowywanie Danych.** Po zakończeniu realizacji Usług Usługodawca bezpłatnie przetrzymuje kopie odzyskanych Danych i Sprzęt Usługobiorcy przez 14 (czternaście) dni. Usługobiorca ma obowiązek odebrania Danych i Sprzętu. Dalsze zatrzymywanie Danych i Sprzętu uregulowano w pkt 10.9–10.12 niniejszego Regulaminu.
- 10.9 **Zamówienie zniszczenia Sprzętu.** Po zakończeniu realizacji Usług Usługobiorca może zamówić u Usługodawcy zniszczenie swojego Sprzętu, nie wcześniej niż 14 dni od odbioru Danych przez Usługobiorcę i nie później niż 90 dni po zakończeniu realizacji Usług; jeżeli Usługobiorca nie zamówi zniszczenia Sprzętu, ma on obowiązek odbioru swojego Sprzętu.
- 10.10 **Usuwanie Danych.** Jeżeli Usługobiorca nie odbierze odzyskanych Danych od kuriera lub osobiście (w stosownych przypadkach) w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty zakończenia realizacji Usług, Usługobiorca otrzyma elektroniczne lub, w razie potrzeby, przesłane listem poleconym pisemne żądanie odbioru w ciągu 14 (czternastu) dni od daty dostarczenia takiego żądania, które jest ostatecznym wezwaniem do odbioru. Jeżeli Usługobiorca odebrał odzyskane Dane, Usługodawca przetrzymuje kopie Danych Usługobiorcy przez dodatkowe 14 dni po odbiorze oraz usuwa odzyskane Dane Usługobiorcy po upływie tego terminu. Jeżeli Usługobiorca nie odbierze odzyskanych Danych po otrzymaniu pisemnego żądania odbioru, Usługodawca przetrzymuje kopie Danych Usługobiorcy przez 90 dni po zakończeniu realizacji Usług i nieodwracalnie usuwa odzyskane Dane Usługobiorcy po upływie tego okresu, na co Usługobiorca wyraża zgodę akceptując niniejszy Regulamin. Jeżeli Usługobiorca nie wywiąże się z obowiązku zapłaty Wynagrodzenia, Usługodawca nie podejmie prób dostarczenia Usługobiorcy jego odzyskanych Danych, a odzyskane Dane zostaną usunięte po 90 dniach od zakończenia realizacji Usług.
- 10.11 **Niszczenie Sprzętu.** Jeżeli Usługobiorca nie wywiąże się z obowiązku zapłaty Wynagrodzenia, Usługobiorca otrzyma elektroniczne i pisemne żądanie zapłaty Wynagrodzenia w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania żądania, które jest ostatecznym wezwaniem do zapłaty. Usługodawca zniszczy Sprzęt: 1) po upływie jednego roku, jeżeli Usługodawca nie jest w stanie skontaktować się z Usługobiorcą lub 2) po upływie 90 dni od terminu wskazanego w wezwaniu do zapłaty lub wezwaniu do odbioru Sprzętu,

jeżeli zostało skutecznie dostarczone Usługobiorcy, na co Usługobiorca wyraża zgodę akceptując niniejszy Regulamin. Sprzęt może zostać zwrócony Usługobiorcy na jego koszt na jego szczególną prośbę przekazaną Usługodawcy, niezależnie od nieuiszczenia przez Usługobiorcę Wynagrodzenia. Odbiór Sprzętu przez Usługobiorcę nie wpływa na jego obowiązek zapłaty Wynagrodzenia za wykonane Usługi.

10.12 **Przedłużenie.** W uzasadnionych przypadkach Usługodawca i Usługobiorca mogą zgodzić się na zmianę terminów określonych w pkt 10.9 – 10.11 niniejszego Regulaminu.

11 CENA I PŁATNOŚĆ

11.1 **Wynagrodzenie.** Cena Usług (która zawiera VAT) będzie Wynagrodzeniem określonym w Wycenie. Usługodawca nie ma prawa podwyższać uzgodnionej ceny świadczenia Usług bez zgody Usługobiorcy. Wynagrodzenie uiszcza się przed rozpoczęciem realizacji Usług, lub, w stosownych przypadkach, Usługodawca wystawi Usługobiorcy fakturę do zapłaty Wynagrodzenia po zakończeniu realizacji Usług. Jeżeli Usługodawca zgodzi się na wystawienie Usługobiorcy faktury, Usługobiorca musi uiścić kwotę wynikającą z każdej faktury w ustawowym terminie po dacie faktury lub w terminie określonym na fakturze zgodnie z Wyceną/Zamówieniem. Usługodawca wysyła Usługobiorcy fakturę korzystając z danych kontaktowych podanych przez Usługobiorcę.

11.2 **Sposób uiszczenia płatności.** Usługobiorca uiszcza płatność przelewem, w tym przelewem bankowym lub przy użyciu karty kredytowej lub debetowej. Płatność przy użyciu karty kredytowej lub debetowej podlega autoryzacji wydawcy karty. Jeżeli wydawca odmówi Usługodawcy takiej autoryzacji, Usługodawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za żadne opóźnienie w świadczeniu Usług lub niezrealizowanie ich, a Zamówienie objęte Wyceną zostanie uznane za anulowane.

11.3 Jeżeli Usługobiorca nie wywiąże się z obowiązku zapłaty Usługodawcy jakiegokolwiek kwoty należnej na podstawie niniejszego Regulaminu zgodnie z niniejszymi przepisami i Wyceną (Wynagrodzenie), Usługodawca naliczy również odsetki ustawowe za opóźnienie obliczone na podstawie właściwych przepisów za każdy dzień opóźnienia w płatności należnej kwoty. Usługobiorca zobowiązuje się również do pokrycia wszystkich ustawowych kosztów związanych z pobraniem od Usługobiorcy zaległych Wynagrodzeń.

12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY ZA STRATĘ LUB SZKODĘ PONIESIONĄ PRZEZ USŁUGOBIORCĘ

12.1 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek naruszenie, czy to fizyczne czy innej natury, lub zniszczenie Sprzętu Usługobiorcy, jego Danych lub wszelkiego innego sprzętu, które może powstać, lub unieważnienie gwarancji dotyczących Sprzętu Usługobiorcy lub innego sprzętu, zarówno przed otrzymaniem przez Usługodawcę Sprzętu Usługobiorcy, jego Danych lub innego sprzętu, jak i w trakcie świadczenia przez Usługodawcę Usług, jeżeli takie szkody, zniszczenia, uszkodzenia lub pozbawienie funkcjonalności wynikają z świadczenia przez Usługodawcę Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem. Usługodawca nie zapewnia żadnej gwarancji związanej ze Sprzętem zwracanym Usługobiorcy.

12.2 Chociaż Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby zadbać o Sprzęt lub Dane Usługobiorcy kiedy będą one znajdować się w posiadaniu Usługodawcy, Usługodawca nie będzie odpowiadać za utratę, zniszczenie, naruszenie lub inne uszkodzenie jakiegokolwiek Sprzętu lub jakichkolwiek Danych Usługobiorcy w procesie realizacji Usług zleconych przez Usługobiorcę. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że Usługi stanowią proces, którego wyniku nie można w pełni przewidzieć z uwagi na jego ograniczenia techniczne; szacowana ilość odzyskanych Danych nie jest wiążąca dla Usługodawcy i nie podlega gwarancji, podobnie jak na podstawie niniejszego Regulaminu gwarancji nie podlega żadne szczególne wykorzystanie lub przeznaczenie Danych.

12.3 Usługodawca nie wyklucza ani nie ogranicza w żaden sposób swojej odpowiedzialności wobec Usługobiorcy w przypadku, gdy jest to niezgodne z prawem. Obejmuje to odpowiedzialność Usługodawcy za śmierć lub szkodę na osobie spowodowaną przez zaniedbanie Usługodawcy lub zaniedbanie jego pracowników, pośredników lub podwykonawców; za oszustwo lub podanie fałszywych informacji; za umyślne spowodowanie szkody. Na podstawie niniejszego Regulaminu wyklucza się odpowiedzialność Usługodawcy za: (i) wszelkie szkody wynikające z usług firmy kurierskiej, w tym opóźnienia lub uszkodzenia czy utrata Sprzętu Usługobiorcy; (ii) wszelkie szkody wynikające z nieprzekazania przez Usługobiorcę informacji na temat Sprzętu, w tym na temat ilości i jakości Sprzętu lub wszelkich właściwych nazw użytkownika, haseł, kodów dostępu lub innych informacji tego typu; (iii) wszelkie utracone korzyści. Żadnego z postanowień niniejszego Regulaminu lub żadnej z informacji zawartej w Wycenie/Zamówieniu nie należy rozumieć jako zobowiązania do osiągnięcia szczególnego rezultatu, skutku lub celu.

- 12.4 Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego pkt 12 całkowite zobowiązanie Usługodawcy wobec Usługobiorcy wynikające z Umowy lub w związku z nią ogranicza się do (i) w przypadkach naruszenia poufności, ochrony danych lub własności intelektualnej, wyższej spośród kwot: 10 000 GBP lub wartości Wynagrodzenia należnego od Usługobiorcy na mocy Umowy; lub (ii) w każdym innym przypadku, wartości Wynagrodzenia należnego od Usługobiorcy na mocy Umowy.
- 12.5 **Korzystanie z usług kurierów.** Podczas odbioru Sprzętu Usługobiorcy przed rozpoczęciem realizacji Usług lub podczas dostarczania odzyskanych Danych lub oryginalnego Sprzętu Usługodawca dokonuje outsourcingu takiej usługi do firm kurierskich uznanych na terenie kraju. Wyrażając zgodę na korzystanie z takich usług przez Usługodawcę, Usługobiorca godzi się, że wszelka utrata Sprzętu lub Danych lub ich jakiegokolwiek uszkodzenie podlega wyraźnie warunkom przedstawionym przez właściwą firmę kurierską, w tym ograniczeniom odpowiedzialności i limitom odszkodowań. Niniejszym Usługobiorca zrzeka się wszelkich praw do dochodzenia od Usługodawcy roszczeń za jakąkolwiek utratę Danych lub Sprzętu lub ich uszkodzenie wynikające z zaniedbania lub naruszenia umowy przez firmę kurierską poza systemem odszkodowań określonym przez tę firmę. W Wycenie przedstawia się osobno koszt usługi kuriera i Usługobiorca musi dokonać wyboru dostawy kurierskiej, o ile nie odbierze swoich Danych lub Sprzętu osobiście. Jeżeli Usługobiorca zdecyduje się dostarczyć Usługodawcy Sprzęt lub Dane za pośrednictwem kuriera w ramach zamówienia usługi u firmy kurierskiej przez Usługobiorcę, Usługodawca nie będzie reprezentował Usługobiorcy podczas dochodzenia roszczeń od takiej firmy kurierskiej.

13 ZABEZPIECZENIE

Usługobiorca udziela Usługodawcy pełnego zabezpieczenia i broni go przed wszelkimi roszczeniami, kosztami, szkodami, zobowiązaniami, wydatkami (w tym między innymi kosztami prawnymi), żądaniem i wyrokami wydanymi przeciw Usługodawcy, poniesionymi lub zapłaconymi przez Usługodawcę w wyniku lub w związku z jakimkolwiek działaniem, zaniechaniem lub zaniedbaniem Usługobiorcy związanym z Umową i niniejszym Regulaminem.

14 DOPUSZCZALNE WYKORZYSTANIE PRZEZ USŁUGODAWCĘ DANYCH OSOBOWYCH USŁUGOBIORCY

- 14.1 Polityka prywatności Usługodawcy jest dostępna w języku polskim pod adresem <https://www.ontrack.com/pl-pl/polityka-prywatnosci/>. Jeżeli istnieją jakiegokolwiek istotne rozbieżności między Polityką prywatności a niniejszym Regulaminem, Usługodawca może przedstawić Usługobiorcy nową wersję niniejszego Regulaminu zgodnie z pkt 16.3 niniejszego Regulaminu. Korzystanie przez Usługobiorcę ze Stron internetowych Usługodawcy uregulowano w Polityce prywatności.
- 14.2 Administratorem danych osobowych Usługobiorcy jest Usługodawca, którego opis i dane kontaktowe znajdują się w pkt 1.1 niniejszego Regulaminu. Przetwarzanie danych definiuje się zgodnie z obowiązującymi przepisami, jak określono w Polityce prywatności.
- 14.3 Przekazanie danych osobowych Usługobiorcy jest dobrowolne, jest jednak konieczne, aby Usługodawca mógł świadczyć Usługi. Usługodawca może gromadzić dane osobowe Usługobiorcy: (i) podczas kontaktu Usługobiorcy z Usługodawcą drogą mailową, telefoniczną lub jakąkolwiek inną drogą; (ii) w zwykłym toku stosunków Usługodawcy z Usługobiorcą podczas świadczenia Usług (w tym dane osobowe otrzymane w trakcie zarządzania płatnościami); (iii) podczas otrzymania danych osobowych Usługobiorcy od agencji informacji kredytowej lub organów ścigania lub podobnych organów na podstawie odrębnych podstaw prawnych. Usługodawca może również tworzyć dane osobowe na temat Usługobiorcy w związku ze świadczeniem Usług, w tym: (i) dane identyfikacyjne: imię i nazwisko/imiona i nazwiska; płeć; datę urodzenia / wiek; narodowość i zdjęcie; (ii) dane kontaktowe: adres wysyłki (np. do celów odesłania oryginalnych nośników lub urządzeń pamięciowych); adres pocztowy; numer telefonu; adres e-mail; dane konta w mediach społecznościowych; (iii) szczegóły płatności: adres faktury; numer konta bankowego lub numer karty kredytowej; nazwisko właściciela karty lub właściciela rachunku; dane bezpieczeństwa karty lub konta; datę, od której karta jest ważna i datę ważności karty; (iv) poglądy i opinie: wszelkie poglądy i opinie na temat Usługodawcy, które Usługobiorca zdecydował się przesłać Usługodawcy lub które publicznie publikuje w mediach społecznościowych.
- 14.4 Cele przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych Usługobiorcy na podstawie niniejszego Regulaminu obejmują: (i) świadczenie Usług, komunikację związaną z Diagnozą FREEVAL, zamówieniami, płatnościami, działaniami IT (w tym audytami bezpieczeństwa), dokumentacją wymaganą od Usługodawcy przez prawo, w tym informacjami finansowymi i zarządzaniem finansami; (ii) otrzymywanie poglądów Usługobiorcy na temat Usług, określanie problemów dotyczących istniejących Usług, planowanie usprawnień Usług i tworzenie nowych usług; oraz (iii) na wyraźną zgodę Usługobiorcy – marketing

bezpośredni. Podstawy prawne do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy stanowią: (i) zgoda Usługobiorcy (ta podstawa prawna jest wykorzystywana jedynie w odniesieniu do przetwarzania, które jest całkowicie dobrowolne – nie jest wykorzystywana w odniesieniu do przetwarzania, które jest w jakikolwiek sposób konieczne lub obowiązkowe); (ii) wykonywanie Umowy o świadczenie Usług na podstawie Regulaminu, Zamówienia lub Wyceny; (iii) w przypadku gdy przetwarzanie jest wymagane przez obowiązujące prawo, jest konieczne dla ochrony żywotnych interesów osób fizycznych lub Usługodawca ma uzasadniony interes w przeprowadzeniu przetwarzania dla potrzeb zarządzania przedsiębiorstwem, prowadzenia działalności lub promowania przedsiębiorstwa, a taki uzasadniony interes jest podporządkowany interesom, podstawowym prawom lub wolnościom Usługobiorcy.

- 14.5 Usługodawca może ujawnić dane osobowe Usługobiorcy innym podmiotom z grupy KLDISCOVERY, których pełną listę przedstawiono w Polityce prywatności, oraz (i) organom prawa i organom regulacyjnym, na ich żądanie lub dla celów doniesienia o jakimkolwiek faktycznym lub domniemanym naruszeniu obowiązujących praw lub regulacji; (ii) księgowym, audytorom, prawnikom i pozostałym zewnętrznym profesjonalnym doradcóm Usługodawcy, podlegającym wiążącym umownym zobowiązaniom do zachowania poufności; (iii) zewnętrznym podmiotom przetwarzającym (takim jak dostawcy usług płatniczych; firmy spedycyjne/kurierskie; dostawcy technologii; podmioty przetwarzające, które świadczą usługi w zakresie zgodności); (iv) wszelkim właściwym stronom, organom ścigania lub sądowi, w zakresie niezbędnym do ustanowienia, wykonania lub obrony praw, lub wszelkim stronom właściwym do celów zapobiegania przestępstwom, ich ścigania, wykrywania lub karania lub do wykonywania sankcji karnych; (v) wszelkim właściwym zewnętrznym jednostkom przejmującym, w przypadku sprzedaży lub przeniesienia własności przedsiębiorstwa lub jakiegokolwiek jego części lub zasobów (w tym w przypadku reorganizacji, rozwiązania lub likwidacji), ale wyłącznie zgodnie z obowiązującym prawem. Ujawnienie danych osobowych pozostałym podmiotom z grupy KLDISCOVERY ma na celu wypełnienie umownego zobowiązania wobec Usługobiorcy lub spełnienie uzasadnionego celu biznesowego Usługodawcy, zgodnie z obowiązującym prawem. Usługodawca wdrożył środki bezpieczeństwa opisane w Polityce prywatności; wszystkie pozostałe podmioty są zobowiązane do wdrożenia środków bezpieczeństwa zapewniających wysoki poziom ochrony.
- 14.6 Usługodawca zamierza przekazać dane osobowe Usługobiorcy państwu trzeciemu, w którym obowiązują niższe standardy prawne dotyczące ochrony danych. Takie przekazanie jest możliwe na podstawie Polityki prywatności Usługodawcy, na mocy obowiązujących klauzul, do których Usługobiorca ma dostęp zgodnie z polityką prywatności Usługodawcy dostępną pod adresem: <https://www.ontrack.com/pl-pl/polityka-prywatnosci/>.
- 14.7 Usługobiorca jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpiecznego przesyłu danych osobowych Usługodawcy.
- 14.8 Usługodawca podejmuje stosowne działania, aby zapewnić dokładne i aktualne przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy ograniczone do sytuacji zasadnie koniecznych dla celów wymienionych w niniejszym Regulaminie.
- 14.9 Bez wpływu na żadne ustawowe prawa Usługobiorcy, Usługobiorca ma w każdej chwili prawo (i) uzyskać dostęp do danych osobowych Usługobiorcy, otrzymać ich kopie oraz informacje na temat charakteru, przetwarzania lub ujawniania danych osobowych Usługobiorcy; (ii) zmienić dane osobowe Usługobiorcy; (iii) zażądać, w uzasadnionych przypadkach, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy; (iv) sprzeciwić się, w uzasadnionych przypadkach, przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorcy; (v) zażądać przeniesienia danych osobowych Usługobiorcy do innego administratora; (vi) wycofać zgodę Usługodawcy na przetwarzanie danych osobowych, w przypadkach gdy wyrażenie zgody było konieczne do przetwarzania danych, co ma skutek dla przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych Usługobiorcy po takim wycofaniu; (vii) złożyć skargę do organu ochrony danych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
- 14.10 Usługodawca podejmuje wszelkie stosowne działania, aby zapewnić przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy jedynie w minimalnym okresie koniecznym do celów wynikających z Regulaminu. Usługodawca zachowa kopie danych osobowych Usługobiorcy w formie, która pozwala na identyfikację, jedynie (i) w czasie utrzymywania trwającego stosunku z Usługobiorcą; (ii) lub jeżeli dane osobowe Usługobiorcy są niezbędne w związku z prawem celami określonymi w Regulaminie, dla których istnieje właściwa podstawa prawna, przez okres: a) aktualnego dłuższego terminu przedawnienia na mocy prawa polskiego; i b) dodatkowych dwóch miesięcy po zakończeniu terminu przedawnienia oraz c) w przypadku sporu – przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy dla celów ograniczonych do takiego sporu w okresie koniecznym w związku ze sporem, aż do jego ostatecznego rozstrzygnięcia i wykonania. Po upływie najdłuższego z tych okresów Usługodawca nieodwracalnie usuwa dane osobowe Usługobiorcy. Zatrzymywanie kopii odzyskanych Danych uregulowano w pkt 10.8 niniejszego Regulaminu.

15 INFORMACJE POUFNE

- 15.1 Każda ze stron zobowiązuje się nie ujawniać żadnych Informacji Poufnych na temat drugiej strony żadnej stronie trzeciej bez wcześniejszego pisemnego zatwierdzenia strony ujawniającej Informacje Poufne oraz: (i) wykorzystywać takie Informacje Poufne wyłącznie do celów przeprowadzenia jej zobowiązań wynikających z Umowy zawartej na mocy niniejszego Regulaminu i Wyceny/Zamówienia; (ii) stosować takie same metody i stopień ostrożności – w tym odpowiednie środki techniczne i organizacyjne – aby zapobiec ujawnieniu takich Informacji Poufnych, jakie stosuje, aby zapobiec ujawnieniu swoich Informacji Poufnych lub zastrzeżonych, przy zachowaniu należytej staranności; (iii) ujawnić Informacje Poufne swoim pracownikom i zatwierdzonym stronom trzecim wyłącznie w zakresie koniecznym, pod warunkiem, że takie osoby są zobowiązane do zachowania poufności w stopniu nie mniejszym, niż obowiązki określone w Umowie.
- 15.2 Obowiązki zachowania poufności nie mają zastosowania do jakichkolwiek Informacji Poufnych: (i) które stają się informacjami publicznymi nie z winy strony otrzymującej; (ii) które były znane stronie otrzymującej przed odebraniem od drugiej strony; (iii) które strona trzecia (inna niż pracownicy lub przedstawiciele którejkolwiek strony) ujawniła stronie otrzymującej w okolicznościach, w których takie ujawnienie nie stanowi naruszenia żadnego obowiązku zachowania poufności wobec strony ujawniającej Informacje Poufne; lub (iv) które strona otrzymująca opracowała niezależnie, bez odwoływania się do Informacji Poufnych. Każda ze stron ma prawo ujawnić Informacje Poufne na żądanie sądów i właściwych organów działając na mocy obowiązujących przepisów i zgodnie z takimi przepisami.

16 POZOSTAŁE ISTOTNE WARUNKI

- 16.1 Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy w przypadku działania siły wyższej.
- 16.2 Niniejszą Umową zawarto między Usługodawcą a Usługobiorcą. Żadna inna osoba nie ma prawa egzekwować jakichkolwiek jej warunków. Postanowienia niniejszego Regulaminu mają charakter rozłączny. Jeżeli jakikolwiek sąd lub właściwy organ zadecyduje, że którekolwiek z nich jest niezgodne z prawem lub niewykonalne, pozostałe postanowienia pozostają w pełnej mocy. Opóźnienie podejmowania przez Usługodawcę kroków przeciwko Usługobiorcy w związku ze złamaniem przez Usługobiorcę postanowień niniejszej umowy, nie uniemożliwia późniejszego podejmowania przez Usługodawcę kroków przeciwko Usługobiorcy.
- 16.3 Usługodawca może zmienić Usługi, aby odzwierciedlały zmiany w odpowiednich przepisach i wymogach regulacyjnych oraz aby zrealizować drobne korekty i usprawnienia techniczne, na przykład w celu zapobieżenia zagrożeniu bezpieczeństwa. Takie zmiany nie będą miały wpływu na korzystanie z Usług przez Usługobiorcę. Usługodawca może ponadto wprowadzić więcej istotnych zmian do niniejszego Regulaminu lub Usług, ale w takim przypadku powiadomi Usługobiorcę, który może skontaktować się z Usługodawcą w celu rozwiązania Umowy przed wprowadzeniem takich zmian oraz otrzymać zwrot za wszelkie opłacone Usługi, których nie otrzymał.
- 16.4 Wszelkie spory wynikłe z Umowy podlegają jurysdykcji sądów powszechnych. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby statutowej Usługodawcy.