

## Ontrack Data Protection

### Allmänna villkor, 1 november 2018

Villkor för Ontrack Data Protection (nedan benämnd "Villkoren") som tillhandahålls av Ibas Ontrack AB (nedan benämnd "Ibas")  
Huvudkontor: Kungsängsvägen 31 B, 753 23 Uppsala, Sverige, momsregistreringsnummer: SE55653697-4001

#### 1. Beskrivning av tjänsten.

Ontrack Data Protection (nedan benämnd "Tjänsten") är en supporttjänst som tillhandahålls under en begränsad tid såsom definierat i Punkt 2 (nedan benämnd som "Kontraktets Varaktighet"). Tjänsten består av ett (1) dataåterställningsförsök som utförs av Ibas på en intern eller extern hårddisk (HDD), SSD-hårddisk (SSD), smartphone eller surfplatta (nedan benämnd "Enheten") vilken ägs eller hyrs av Kunden. Om Kunden levererar Enheten till Ibas för en annan dataåterställningstjänst efter det första dataåterställningsförsöket som utförts av Ibas inom Kontraktets Varaktighet, fakturerar Ibas Kunden för efterföljande dataåterställningstjänst gällande pris med 20% avdrag för varje tillhandahållet dataåterställningsförsök.

Tjänsten är endast tillgänglig för enskilt separat registrerade smartphones, surfplattor, HDD- eller SSD-enheter, som kan vara externa eller interna (vilket betyder att enheten är eller är avsedd att vara en komponent till en bärbar eller stationär dator), som inte tillämpar krypteringsteknik integrerad av hårdvarutillverkare och som omfattas av dessa Villkor. Tjänsten är således inte tillgänglig för alla typer av enheter, såsom men inte begränsat till, flera HDD- eller SSD enheter i en RAID-konfiguration, plattor, smarttelefoner och USB-flashenheter (nedan benämnda som "Exkluderade Enheter").

#### 2. Inköp av tjänsten och ångerrätt.

Kunden köper Tjänsten från Ibas eller en auktoriserad återförsäljare av Tjänsten (nedan benämnd "Återförsäljare") under den definierade perioden i tjänstekontraktet (vilka är integrerade i dessa Villkor). Med tjänstekontraktet avses dessa Villkor tillsammans med ett eventuellt separat avtal som ingåtts mellan Kunden och Återförsäljaren eller Ibas eller en faktura eller inköpsbevis som återförsäljaren eller Ibas lämnat till Kunden. Tjänsten som tillhandahålls är avsedd att användas för en Enhet som nyttjas av Kunden, och som är i fungerande skick.

För att kunna köpa Tjänsten måste Kunden tillhandahålla den efterfrågade informationen till Återförsäljaren eller Ibas enligt separata instruktioner som ges av Återförsäljaren. Tjänstekontraktet skall anses vara gällande mellan Kunden och Ibas när registrering är fullständig genomförd.

Kund som kvalificeras som konsument enligt tillämplig konsumentskyddslagstiftning har rätt att inom fjorton (14) dagar ångra sitt köp och således frånträda tjänstekontraktet, förutsatt att Enheten ännu inte har registrerats genom det förfarande som beskrivs i Punkt 3. För att såsom konsument nyttja ångerrätten och således frånträda detta tjänstekontrakt måste Kunden skicka in ett skriftligt meddelande till säljaren av Tjänsten (dvs. Återförsäljaren eller Ibas) inom fjorton (14) dagar från det att tjänstekontraktet ingåtts.

#### 3. Registrering av Enhet och aktivering av Tjänsten.

För att Ibas skall kunna tillhandahålla Tjänsten krävs att Kunden har registrerat Enheten korrekt och i enlighet med de instruktioner som tillhandahålls av Återförsäljaren eller Ibas och under förutsättning att Enheten uppfyller kraven som anges i dessa Villkor.

Om Kunden själv registrerar Enheten måste enheten registreras inom fjorton (14) dagar från det att tjänstekontraktet ingåtts. För att kunna registrera Enheten måste Kunden tillhandahålla Återförsäljaren eller Ibas med den information som efterfrågas i registreringsformuläret. Om Kunden själv registrerar Enheten har Ibas ingen skyldighet att tillhandahålla Tjänsten innan registreringen är slutförd.

Kunden bekräftar att denne är införstådd med att återställningsförsöket endast kommer att utföras på HDD / SSD hårddiskar som inte är äldre än fem (5) år och smartphones / surfplattor som inte är äldre än två (2) år. Enhetens ålder skall verifieras utifrån uppvisat kvitto som kan hänföras Enheten. Om kvittot inte är tillgängligt har Ibas rätt att undersöka och fastställa åldern utifrån Enhetens serienummer eller sådan liknande kod. Om Ibas inte kan verifiera Enhetens ålder har Ibas ingen skyldighet att utföra återställningsförsöket.

Kunden garanterar härmed att Enheten, som Tjänsten ska utföras på, är fullt fungerande vid avtalstidpunkten för detta tjänstekontrakt och för det fall att Enheten är utsatt för dataförlust har sådana förluster uppkommit efter avtalstidpunkten för detta tjänstekontrakt. I det fall Kunden tillhandahåller Enheten till Ibas i syfte att genomföra återställningsförsök, har Ibas rätt att undersöka (genom kontroll av fildatum) om Enheten har använts efter det att tjänstekontraktet ingåtts.

Om Ibas upptäcker att den Enheten som Tjänsten ska utföras på inte överensstämmer med dessa Villkor har Ibas ingen skyldighet att utföra återställningsförsöket på Enheten ifråga. Kunden ansvarar för att tillse så att Enhetens ålder inte överstiger de gränser

som anges i Villkoren under Kontraktets Varaktighet. Ibas har ingen skyldighet att returnera erlagd tjänsteavgift om Enheten skulle bli mer än fem (5) år, eller om det är smartphones / surfplattor två (2) år, gammal under Kontraktets Varaktighet.

Informationen och handlingarna som tillhandahållits under registreringsprocessen kontrolleras av Ibas endast när Kunden begär att Tjänsten utförs. Vid mottagandet av Enheten kommer Ibas att kontrollera att Enhetens ID information överensstämmer med ID informationen på Enheten som skickats till Ibas. Kunden är ensamt ansvarig för att tillse så att de tidsfrister som fastställts i dessa Villkor följs och att säkerhetsställa att all information och alla handlingar är sanna och korrekta. Kunden är skyldig att, på Ibas begäran, tillhandahålla Ibas en kopia av det ursprungliga kvittot för Tjänsten.

Under Kontraktets Varaktighet kan Kunden begära att Tjänsten utförs på den registrerade Enheten; för att kunna göra detta kan Kunden kontakta Återförsäljaren eller Ibas och uppge de registrerade kontaktuppgifterna. Kunden kommer att bli försedd med anvisningar om frakt av Enheten; Kunden kommer särskilt att få en beställningsblankett som vederbörligen ska fyllas i, signeras och bifogas i paketet tillsammans med Enheten. Om Enheten skulle skickas utan beställningsblanketten eller med en blankett som inte är vederbörligen ifyllt eller signerad, har Ibas rätt att informera Kunden och returnera Enheten utan att genomföra någon åtgärd.

#### **4. Ibas skyldigheter.**

På begäran av Kunden som köpt Tjänsten och registrerat Enheten, i enlighet med Punkt 3, och inom tio (10) dagar från mottagandet av Enheten, kommer Ibas att utföra ett (1) försök att återställa de lagrade uppgifterna på Enheten. Tjänsten täcker användarfiler. Licensierade programvaror, eller filer såsom operativsystem eller applikationsprogram, kommer inte att återställas.

Åtgärden kommer att utföras i Ibas laboratorium med hjälp av de senaste verktygen och teknologierna för att maximera chansen att lyckas med Tjänsten. Sådana chanser påverkas emellertid av arten och omfattningen av det tekniska problemet som uppstått i Enheten. Ibas kommer att utföra Tjänsten med hjälp av besiktning och erfarenhet, men på grund av Tjänstens speciella karaktär är Ibas skyldighet endast att utföra Tjänsten, utan krav på resultat, eftersom Ibas inte kan garantera att det uppnådda resultatet kommer vara resultatet som önskas av Kunden. Ibas garanterar inte att någon data kan återställas och kan inte garantera vilka datafiler som finns på Enheten. Dataåterställningen av Enheten ska vara strikt begränsat till de filer som är återställbara och återhämtningsbara på Enheten. I händelse av fullständig eller delvis framgång kommer, om Ibas så finner det vara lämpligt, alla återställda uppgifter att sparas på en extern säkerhetskopia som kommer skickas till Kunden eller görs tillgänglig för Kunden genom en molntjänst i enlighet med vad som tillhandahålls i nedan Punkter. Om genomförandet av Tjänsten inte har ett positivt utfall kommer Ibas i första hand att informera Kunden härom via e-post. Kunden kan på egen bekostnad begära att Enheten returneras till Kunden eller skriftligen be Ibas att undanskaffa Enheten enligt tillämplig lagstiftning.

#### **5. Vägran att utföra Tjänsten och uppsägning av tjänstekontraktet.**

Ibas kommer inte att genomföra återställningen under följande omständigheter:

- (a) Oregistrerade Enheter eller Enheter som har registrerats sju (7) dagar efter det att tjänstekontraktet ingåtts;
- (b) Enhet som tas emot av Ibas inkluderar detaljer vilka inte överensstämmer med informationen som angivits under registreringsprocessen;
- (c) Enheter för vilka felaktig information har lämnats under registreringsprocessen;
- (d) Enheter på vilka någon typ av återställning redan har utförts av Kunden eller tredje part, med undantag för Återförsäljarens diagnos av Enheten med hjälp av specifikt programverktyg som tillhandahållits av Ibas;
- (e) Filerna som lagras på Enheten är krypterade eller om enheten är låst och Kunden inte tillhandahåller nödvändiga uppgifter, lösenord eller annan relaterad information för dekryptering;
- (f) Enheter som har manipulerats: för ändamålet av denna klausul kommer en Enhet anses vara manipulerad om, efter Ibas mottagande, Enheten visar sig tidigare vara öppnad eller på annat vis ej intakt (till exempel, om förseglingar eller etiketter som applicerats av tillverkaren har tagits bort eller om det finns andra tecken på manipulering);
- (g) Enheten, smartphone eller surfplatta, har fabriksåterställts;
- (h) Exkluderade Enheter;
- (i) Kunden har ej fullständigt betalat sina betalningar enligt tjänstekontraktet; eller
- (j) I händelse att begäran görs efter Kontraktets Varaktighet.

Under alla ovanstående omständigheter, förutom punkten (j), kommer tjänstekontraktet anses omedelbart avslutat. Kunden har rätt till ersättning för den summa som betalats för Tjänsten, med avdrag av Ibas hanteringsavgift som fastställts till 50% av det angivna beloppet. I händelse att Enheten redan har skickats till Ibas kan Kunden på egen bekostnad begära att Enheten skickas tillbaka eller skriftligen be Ibas att undanskaffa Enheten enligt tillämplig lagstiftning.

#### **6. Rätt att få tillgång till och använda Enheten och hantering av personuppgifter.**

Kunden bekräftar att han eller hon har fullständig rätt till användning av Enheten och uppgifterna som är lagrade på den. Genom att köpa Tjänsten utser Kunden Ibas (om Ibas utför verksamheten som beskrivs i Punkt 4) att agera som personuppgiftsbiträde i enlighet med Personuppgiftslagen avseende personuppgifter från tredje part som kan komma att lagras på Enheten. Kunden tillåter att Ibas hanterar alla typer av uppgifter som lagras på enheten och att utföra arbete som anses nödvändig av Ibas för det bästa utförandet av tjänstekontraktet. Till exempel kan Ibas reproducera, extrahera, modifiera, ta bort eller förstöra uppgifterna eller

Enheten som de lagras på. Som personuppgiftsbiträde kommer Ibas att vidta alla nödvändiga åtgärder för att följa gällande bestämmelser om hantering av personuppgifter. Ibas är särskilt förbjuden att vidarebefordra eller skicka uppgifterna utanför Ibas företag och måste garantera att ett lämpligt säkerhetssystem finns på plats för att minimera risken för förlust eller förstörelse av uppgifterna, obehörig åtkomst, olaglig eller otillbörlig hantering.

Delar som inte specifikt regleras i dessa Villkor kommer att regleras av gällande bestämmelser om skydd av personuppgifter. Utnämningen av Ibas som personuppgiftsbiträde kommer att anses vara upphävt när avtalet är avslutat eller uppsagt av någon anledning. För det fall att Kunden utgör en fysisk person, agerar Ibas som Personuppgiftsansvarig i enlighet med personuppgiftslagen. Information avseende hur Ibas lagrar och hanterar personuppgifter tillhandahålls på Ibas hemsida [www.ibas.se/privacy-policy](http://www.ibas.se/privacy-policy). Härmed informerar Ibas de Kunder som utgör fysiska personer att de uppgifter som samlats in i samband med användning av Tjänsten och som tillhandahållits under registreringen av Enheten enligt Punkt 3, kommer lagras av Ibas eller av Återförsäljaren, i egenskap av en oberoende personuppgiftsansvariga. Personuppgifterna som samlats in under registreringsprocessen är: namn, efternamn, mejladress, taxeringsnummer eller momsregistreringsnummer, fysisk adress och annan information som ingår i inköpsfakturorna för Enheten eller datorn och för Tjänsten. Uppgifterna är nödvändiga för att Ibas ska kunna utföra de kontroller som beskrivs i Punkt 3. Om sådana uppgifter inte tillhandahålls är det inte möjligt att ingå avtalet.

Den insamlade informationen kan komma att lagras på serverenheter som är placerade i tredje land; oavsett detta måste personuppgiftsbiträde garantera att hanteringsrisker minimeras genom användandet av lämpliga säkerhetsåtgärder.

Ibas är i vilket fall som helst bunden att upprätthålla sekretess på alla lagrade uppgifter på Enheten och alla uppgifter som är kopplade till Kunden.

#### **7. Transportkostnader och anknutna risker.**

Alla transportkostnader betalas av Kunden. Kunden bär risken för förlust av att Enheten och/eller att den förstörs och/eller för förlust av uppgifterna som lagras i den eller om dessa förstörs, vilket kan uppstå under transporten från den plats där Enheten är lokaliserad till Ibas kontor, eller mellan Ibas filialer, eller mellan Ibas kontor och eventuella medarbetare, kontor, där sådan förlust eller förstörelse inte kan åberopas av Ibas avsiktliga förseelse eller grova oaktsamhet. Kunden måste under alla omständigheter påvisa att avsiktlig förseelse eller grov oaktsamhet har inträffat. På Kundens begäran kan transportförsäkring arrangeras. Kostnaden för sådan försäkring ska bäras av Kunden.

#### **8. Ansvarsfriskrivning och ansvarsbegränsningar**

Kunden bekräftar att Enheten kan vara skadad innan Ibas mottagande. När Ibas tar sig an uppdrag garanterar de inte att fullständig dataåterställning är möjlig. Ibas är endast skyldig att använda sina nuvarande definierade rutiner för att identifiera problemet. Dataåterställning baseras på uppgifter som är fysiskt återställbara på lagringsmedia, vilket inte nödvändigtvis är den totala mängden uppgifter som ursprungligen lagrades. Ibas ger inga garantier när det gäller användbarheten av återställda filer trots att filer verkar vara 100 % logiskt korrekta. Kunden ansvarar för det ekonomiska värdet av uppgifter och för skador relaterade till uppgift/utrustning som orsakats av Kunden eller av tredje part. Kunden ansvarar för att ge korrekt information till Ibas. Uppdraget avseende Tjänsten är baserat på den information som anges av Kunden på beställningsformuläret. Ibas totala ansvar ska begränsas till 50 % av priset för Tjänsten som utförts av Ibas och som gav upphov till det faktiska kravet. Ibas ska aldrig vara ansvarig för förlust av uppgifter, förlust av vinst, försäkringsrelaterade kostnader eller någon indirekt skada eller förlust som uppstår med anledning av uppdraget. Begränsningarna kommer att gälla oavsett handlingsform, vare sig enligt lag eller kontrakt eller skadeståndsskyldighet inklusive oaktsamhet eller någon annan form av åtgärd. Denna ansvarsbegränsning ska gälla även i händelse av att Ibas eller Återförsäljaren eller ombud har varit medvetna om möjligheten till förlust eller skada.

#### **9. Datakryptering och garanti för säkerhetskopiering.**

I händelse av framgångsrik återställning kommer uppgifterna, om Ibas så finner det vara lämpligt, att lagras på en lämplig säkerhetskopiering eller göras tillgänglig för Kunden genom en molntjänst. Kunden accepterar och godkänner att vara bunden av alla villkor för licensen för den tredje partens krypteringsprodukt som distribueras med eventuella återhämtade data vilka returneras till Kunden. Uppgifter som gjorts tillgängliga via molntjänster kommer att vara tillgängliga för Kunden via Internet på en särskilt skyddad webbsida. Behörighet kommer att krävas vid åtkomst och verifieringsuppgifter kommer att tillhandahållas av Ibas, vilka skickas via e-post till Kunden. Uppgifterna kommer att vara tillgängliga för Kunden i trettio (30) dagar från det att verifieringsuppgifterna skickades till Kunden och Kunden måste själv kopiera uppgifterna och spara dem på en annan enhet. Villkoren för garanti som gäller för enheterna som används av Ibas för säkerhetskopiering av Kundens uppgifter tillhandahålls av tillverkarna och/eller leverantörer av nämnda enheter. Eventuella ytterligare garantier som tillhandahålls av Ibas är specifikt uteslutna. Vid mottagande av den säkerhetskopierade enheten, ska Kunden göra ytterligare kopia av de återhämtade uppgifterna på en annan dator eller enhet i syfte att säkerställa att dessa inte går förlorade. Ibas lagrar en kopia av återhämtade uppgifter i trettio (30) dagar efter det att uppgifterna levererats eller gjorts tillgängliga för Kunden. Härfter kommer alla uppgifter att raderas om inte annat skriftligen överenskommit. Ibas utför inte någon antiviruskanning av den restaurerade datan. Kunden måste kontrollera att den säkerhetskopierade enheten är fri från virus genom att utföra en antiviruskanning på ifrågavarande enhet.

Under inga omständigheter kan Ibas hållas ansvarig för identifikationen och borttagningen av virus och någon annan resulterad skada.

#### **10. Aktiviteternas belägenhet.**

Ibas förbehåller sig rätten att utföra alla nödvändiga aktiviteter för att tillhandahålla Tjänsten, eller delar av den hos någon av dess filialer, medarbetare eller kontor. Riskerna för förlust eller förstörelse av Enheten och/eller uppgifterna under transport är reglerade under Punkt 7 i dessa Villkor.

#### **11. Tolkning.**

Den tekniska terminologi som används i dessa Villkor hänvisar till den relevanta informationsteknologiska miljön och måste tolkas i enlighet med den allmänna användningen och den aktuella betydelsen.

#### **12. Tillämplig Lag och behörig domstol.**

Tolkningen och utförandet av detta Kontrakt och relationen mellan parterna regleras av svens lag. Inget som anges i dessa Villkor ska betraktas som begränsande för konsumentens rättigheter under den obligatoriska Konsumentskyddslagstiftningen. FN-konventionen angående avtal om internationella köp av varor (CISG) tillämpas inte. Med undantag för situationer då behörig domstol är fastställd enligt lag och således är oförhandlingsbar, är parterna överens om att behörig domstol i händelse av tvist som är hänförligt detta tjänstekontrakt, skall vara Uppsala tingsrätt.

#### **13. Delvis ogiltighet.**

Om en eller flera klausuler i dessa Villkor på något vis är ogiltiga eller beslutas vara utan verkan av behörig myndighet kommer sådan ogiltighet inte att påverka övriga Punkter i dessa Villkor. Punkterna eller delarna ifråga ska modifieras enbart så mycket som krävs så att den behöriga myndigheten ska kunna erkänna deras tillämplighet och verkan.