



**FORTIS RECOVERY**

**FORMULARZ REKLAMACYJNY**

Zgłoszenie Nr .....

(wypełnia Wykonawca)

**ZLECENIODAWCA**

Imię i nazwisko\* .....

.....

Nr telefonu\* .....

Email\* .....

\*pola obowiązkowe

Dane do faktury:

NIP.....

**OPIS PROBLEMU**

**ŻĄDANIA KLIENTA**

**NR RACHUNKU BANKOWEGO**

**INFORMUJEMY, IŻ CZAS ROZPATRZENIA REKLAMACJI TO 14 DNI KALENDARZOWYCH OD DATY PRZESŁANIA UZUPEŁNIONEGO FORMULARZA REKLAMACYJNEGO.**

.....  
Data i czytelny podpis zleceniodawcy

## REGULAMIN ZLECENIA WYKONANIA ANALIZY USZKODZENIA ORAZ ODZYSKIWANIA DANYCH

### 1. Przedmiot umowy

- 1.1. Firma MAŁGORZATA HAŁUB z siedzibą w Warszawie, na ul. Nowy Świat 33 lok. 13, NIP: 7532379133, REGON: 387637631, działająca pod marką FORTIS Recovery (dalej „Wykonawca”), zobowiązuje się do wykonania ekspertyzy oraz podjęcia próby odzyskania danych z przekazanego przez Zleceniodawcę nośnika danych (dalej „Nośnik”).
- 1.2. Wykonawca wykonuje usługi odzyskiwania danych z należytą starannością, najnowszą wiedzą i specjalistycznym sprzętem, jednakże nie daje gwarancji odzyskania wszystkich informacji znajdujących się na Nośniku przed ich utratą. Jest to umowa starannego działania, a nie zobowiązanie rezultatu.

### 2. Przetwarzanie i bezpieczeństwo danych

- 2.1. Zlecający oświadcza, iż jest właścicielem (dysponentem) przekazywanego Wykonawcy nośnika danych i nie zawiera on treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa. Zlecający wyraża zgodę na przetwarzanie wszelkich danych z nośnika źródłowego (w tym danych osobowych wrażliwych, jeśli są zawarte na nośniku) w sposób umożliwiający realizację zlecenia odzyskiwania danych, w tym ich udostępnienia Zlecającemu, po zakończeniu procesu odzyskiwania danych, w ustalony przez strony sposób.
- 2.2. Zlecający zwalnia Wykonawcę z wszelkiej odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadku podniesienia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń wobec Wykonawcy z tytułu odzyskania danych z nośnika dostarczonego przez Zlecającego i zobowiązuje się pokryć wszelkie szkody poniesione przez Wykonawcę z tego tytułu; dotyczy to w szczególności podniesienia przez osoby trzecie roszczeń wobec Wykonawcy z tytułu odzyskania danych z nośnika, którym Zlecający nie miał prawa dysponować.
- 2.3. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych zawartych na powierzonym nośniku, w szczególności do ich trwałego usunięcia po zakończeniu realizacji zlecenia, nie sporządzania dalszych kopii, nie przetwarzania, nie udostępniania i nie wykorzystywania na rzecz osób trzecich lub dla własnych celów, nie informowania innych podmiotów o szczegółach realizowanego zlecenia oraz wszelkich okolicznościach, co do których informacje powzięte zostały w związku z realizowanym zleceniem, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do realizacji zlecenia we współpracy z podwykonawcami.
- 2.4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych zawartych na powierzonym Nośniku, w tym do zachowania całkowitej poufności danych z zastrzeżeniem, że Wykonawca ma prawo do realizacji usług odzyskiwania danych współpracując z podwykonawcami.

### 3. Warunki realizacji usług

- 3.1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za
  - 3.1.1. wady fizyczne, logiczne i/lub uszkodzenia/utratę danych lub Nośnika, które ujawnią się w trakcie wykonywania ekspertyzy lub usług odzyskiwania danych, a które powstały przed lub w trakcie przeprowadzania procedur laboratoryjnych;
  - 3.1.2. brak lub uszkodzenie konkretnych plików ze względu na nadpisanie danych lub fizyczne uszkodzenie pamięci nośnika ;
  - 3.1.3. utracone dane i związane z tym następstwa utraty korzyści;
  - 3.1.4. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez firmy partnerskie, z którymi współpracuje pośredniczące w przekazaniu Nośnika do Wykonawcy.
- 3.2. Powyższe nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń Zleceniodawcy względem Wykonawcy.
- 3.3. Wykonawca informuje, iż otwarcie obudowy nośnika, w razie konieczności podyktowanej sprawdzeniem zakresu powstałych uszkodzeń lub celem odzyskania danych, może spowodować trwałe i nieodwracalne uszkodzenie nośnika, uniemożliwiające jego dalsze, normalne użytkowanie, a także wiąże się z ewentualną utratą roszczeń gwarancyjnych, czego Zlecający jest świadomy i na co wyraża zgodę.
- 3.4. Dostarczenie Nośnika do Wykonawcy jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu. W przypadku dostarczenia Nośnika do Wykonawcy bez wypełnionego Formularza zgłoszeniowego, wiążące będą ustalenia dokonane drogą mailową lub telefoniczną.
- 3.5. Wniesienie całości lub części opłaty za usługę jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz zleceniem realizacji usług odzyskiwania danych.
- 3.6. W przypadku podania niepełnych, nieprawdziwych danych lub nie podania wszystkich niezbędnych danych w Formularzu zgłoszeniowym, Zleceniodawca zwalnia Wykonawcę z wszelkiej odpowiedzialności w związku z nienależytym wykonaniem usług odzyskania danych będących tego następstwem.
- 3.7. Wykonawca oświadcza, iż czynności zmierzające do odzyskania danych wykonuje ze swoją najlepszą wiedzą i umiejętnościami, jednakże nie daje gwarancji odzyskania wszystkich informacji znajdujących się na nośniku przed ich utratą.
- 3.8. Usługa odzyskiwania danych realizowana jest w dwóch etapach:
  - 3.8.1. Etap I - Ekspertyza uszkodzenia Nośnika pod kątem możliwości odzyskania danych. Ekspertyza jest przeprowadzana w jednym z trzech trybów: ekonomiczny, standardowy, ekspresowy. Jeśli na etapie ekspertyzy będzie konieczność wykonania dodatkowych prac laboratoryjnych w celu ustalenia dalszych kosztów Zleceniodawca zostanie o tym poinformowany.
  - 3.8.2. Etap II - właściwy proces laboratoryjny i/lub odzyskiwane danych.
- 3.9. Dostarczenie nośnika do ekspertyzy jest równoznaczne z akceptacją minimalnych kosztów odzyskania danych i Wykonawca może przeprowadzić proces odzysku bez dodatkowej akceptacji Zleceniodawcy. W przypadku, gdy cena za odzyskanie danych jest większa niż minimalna, wówczas Zleceniodawca otrzyma raport z podanym kosztem usługi do akceptacji. Ceny minimalne: nośniki sprawne 1000 zł netto, nośniki uszkodzone 1500 zł netto, odblokowanie telefonu 2000 zł netto. W przypadku, gdy cena za odzyskanie danych jest większa niż minimalna, wówczas Zleceniodawca otrzyma raport z podanym

kosztem usługi do akceptacji. Dokładny cennik znajduje się na stronie:  
<https://fortisrecovery.pl/cennik-odzyskiwania-danych/>

- 3.10. Ekspertyza w trybie Standardowym (399 zł brutto) oraz Ekspresowym (1080 zł brutto) jest płatna z góry, najpóźniej do momentu przekazania wyników ekspertyzy. Cena ekspertyzy macierzy RAID w trybie Standardowym i Ekspresowym jest zawsze płatna z góry i jest mnożona przez ilość dysków skonfigurowanych w danej macierzy.
  - 3.11. W skomplikowanych przypadkach czas ekspertyzy oraz procesu prac laboratoryjnych może ulec wydłużeniu ponad czas określony w Formularzu zgłoszeniowym lub ustalony między stronami, na co Zleceniodawca wyraża zgodę. Powyższe nie stanowi podstawy do roszczeń Zleceniodawcy względem Wykonawcy.
  - 3.12. Cena wykonania usługi odzyskania danych jest podawana po wykonaniu ekspertyzy lub wstępnych pracach laboratoryjnych.
  - 3.13. Odzyskane dane zostaną nagrane na wybrany nośnik, bądź udostępnione Zlecającemu w inny, ustalony przez strony sposób.
  - 3.14. Zlecający wyraża zgodę na wystawienie za wykonaną usługę paragonu fiskalnego lub faktury bez jego podpisu. Płatność za usługę należy uregulować najpóźniej w chwili odbioru nośnika z odzyskanymi danymi lub przed ich udostępnieniem Zlecającemu w inny, umówiony sposób.
  - 3.15. W przypadku rezygnacji z usługi w trakcie procesu odzyskiwania danych, tj. po zaakceptowaniu kosztów realizacji usługi, Zlecający zobowiązany jest do zapłaty pełnego wynagrodzenia za wykonaną usługę zgodnie z ustaleniami. Rezygnacja z realizacji usługi może być dokonana wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej. Rezygnacje telefoniczne nie będą uwzględniane.
- 4. Przechowywanie danych**
- 4.1. Odzyskane dane są przechowywane przez Wykonawcę przez 14 dni od momentu ich odbioru przez Zlecającego. Po upływie tego czasu odzyskane dane mogą zostać zniszczone, a pozostawione w Wykonawca nośniki zostaną zutilizowane.
  - 4.2. Zleceniodawca ma obowiązek odebrać Nośnik w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia o zakończeniu świadczenia usług. Nieodebranie Nośnika ww. terminie powoduje naliczenie opłaty magazynowej w kwocie 6,15 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień magazynowania. Po upływie kolejnych 90 dni Nośnik może zostać zutilizowany.
  - 4.3. Zlecający wyraża zgodę na utylizację przez Wykonawcę dostarczonego nośnika w przypadku jego nieodebrania przez Zlecającego w terminie 90 dni od zakończenia zlecenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Zlecającego pocztą elektroniczną lub sms-em na adres mailowy lub numer telefonu wskazany przez Zlecającego w zleceniu, bądź na inne dane kontaktowe wskazane przez Zlecającego za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, do odbioru dostarczonego nośnika w terminie 7 dni.
- 5. Postanowienia końcowe**
- 5.1. Nośniki danych przekazane poza siedzibą Wykonawcy przesyłane są przesyłką kurierską, ubezpieczoną do wartości 5000 złotych, na adres rejestrowy Wykonawcy. W przypadku, gdy wartość powierzonego sprzętu lub danych przewyższa kwotę 5000 złotych, Zlecający winien tę okoliczność wskazać, celem dodatkowego ubezpieczenia przesyłki. Koszt ubezpieczenia ponad kwotę 5000 złotych ponosi Zlecający.
  - 5.2. Wykonawca oferuje darmowy odbiór nośnika. Jeśli przesyłka zostanie zwrócona do Wykonawcy, przez co będzie konieczne ponowne odesłanie nośnika, Zleceniodawca jest zobowiązany do pokrycia kosztów wszystkich wysyłek.
  - 5.3. Koszt zwrotnej przesyłki kurierskiej w przypadku rezygnacji z usługi odzyskiwania danych wynosi 40 zł brutto
  - 5.4. Wykonawca informuje, że rozmowy wchodzące i wychodzące prowadzone między jej przedstawicielami, a Zlecającym, mogą być nagrywane. Jeśli Zlecający nie wyraża zgody na nagrywanie rozmów, Wykonawca zaprasza do kontaktu poprzez e-maila na adres [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl).
  - 5.5. Wszelkie informacje dotyczące czynności związanych z procesem odzyskiwania danych oraz wykorzystanych narzędzi i technologii stanowią tajemnice Wykonawcy.
  - 5.6. W przypadku zakwestionowania przez Klienta faktury, bądź jej części, Klient ma obowiązek poinformować o tym fakcie Wykonawcę w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury na adres mailowy: [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl). Po tym okresie Strony uznają wierzytelność za bezsporną.
  - 5.7. W przypadku braku zapłaty za usługę w terminie, Wykonawca ma prawo do obciążenia Klienta rekompensatą za koszty odzyskiwania należności od każdej faktury o równowartości kwoty 40 EUR, określonej w art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.
  - 5.8. Zmiany niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. W sprawach nieuregulowanych, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
  - 5.9. Sprawy sporne będą rozwiązywane polubownie lub przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.
- 6. Reklamacje**
- 6.1. W celu zgłoszenia reklamacji należy przesłać na maila [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl) zdjęcie/skan wypełnionego i podpisanego formularza reklamacyjnego (dostępny na stronie [https://fortisrecovery.pl/wp-content/uploads/2023/06/FORMULARZ-REKLAMACYJNY\\_FR\\_n.pdf](https://fortisrecovery.pl/wp-content/uploads/2023/06/FORMULARZ-REKLAMACYJNY_FR_n.pdf)) oraz zdjęcie paragonu/faktury. W tytule maila należy wpisać "Reklamacja – [numer zlecenia lub nazwisko zleceniodawcy]".
  - 6.2. Reklamację można zgłosić w terminie do 14 dni od czasu odebrania odzyskanych danych. Po upływie tego czasu reklamacje nie zostaną uwzględnione.
  - 6.3. W razie gdyby przesyłka z nośnikiem doszła uszkodzona, należy niezwłocznie przy odbiorze spisać protokół zgłoszenia szkody z kurierem, który dostarczył przesyłkę. Tylko na tej podstawie, będziemy mogli rozpatrzyć ewentualne reklamacje. Uszkodzony nośnik należy wraz z protokołem i

- rachunkiem/fakturą odesłać na adres Wykonawcy, ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa.
- 6.4. Wykonawca daje gwarancję, że odzyskamy wszystko, po czym pozostał ślad w pamięci nośnika. Nie ponosimy odpowiedzialności za dane, których fizycznie nie ma na nośniku w momencie przekazania go do Wykonawcy (może się tak zdarzyć na przykład w momencie nadpisania danych przez użytkownika nowymi danymi).
  - 6.5. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych od daty przyjęcia zgłoszenia. W tym czasie dokładamy wszelkich starań, aby rozwiązać zaistniały problem.

#### **POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)**

1. Administratorem danych osobowych jest firma MAŁGORZATA HAŁUB z siedzibą w Warszawie, na ul. Nowy Świat 33 lok. 13, NIP: 7532379133, REGON: 387637631, działająca pod marką FORTIS Recovery, e-mail: [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl), tel. 665 883 822. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 216/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. U. UE 4.5.2016) oraz przepisami krajowymi wydanymi na podstawie RODO, Zleceniodawca powierza zapisane na Nośniku danych dane osobowe do przetwarzania w celu realizacji usług odzyskiwania danych, w tym do ich udostępnienia Zleceniodawcy po wykonaniu usług odzyskiwania danych.
2. Administrator w myśl art. 32 ust. 1 RODO przestrzega zasady ochrony danych osobowych oraz stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapobieżenia przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzoną działalnością. Z administratorem można skontaktować się poprzez adres mailowy: [g.halub@fortisrecovery.pl](mailto:g.halub@fortisrecovery.pl), lub pisemnie na adres firmy.
3. Każda osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez administratora, ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo sprzeciwu oraz prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie.
4. Każdy kto uzna, że jego dane osobowe są przetwarzane przez administratora z naruszeniem przepisów RODO, ma prawo wnieść skargę do PUODO.
5. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a – b) RODO, administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach: świadczenie drogą elektroniczną usług dostępnych na stronach internetowych administratora; świadczenie w siedzibie firmy usług przez administratora danych; zawieranie i realizacja umów świadczenia usług odzyskiwania danych; udzielanie odpowiedzi na pytania kierowane do administratora danych za pomocą poczty e-mail.
6. Podanie przez klienta (Zleceniodawcę) danych osobowych jest warunkiem do zawarcia umowy, której przedmiotem są usługi świadczone przez administratora.
7. Administrator danych przechowuje dane osobowe przez okres czasu związany z terminem obowiązywania umowy, z której realizacją związane jest przetwarzanie danych, a w razie zakończenia realizacji umowy nie dłużej niż: przez okres czasu w jakim osoba, której dane dotyczą może wykonywać uprawnienia z tytułu rękopis administratora lub gwarancji, chyba, że dłuższy okres czasu przechowywania jest wymagany przez obowiązujące przepisy prawa; przez okres 5 lat dla danych osobowych znajdujących się na dokumentach rozliczeniowych (faktury) zgodnie z ustawą o rachunkowości; do czasu cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
8. Przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawców będących osobami fizycznymi może dotyczyć: imienia, nazwiska, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu kontaktowego, adresu (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj) oraz danych o Nośniku danych. W przypadku podmiotów gospodarczych mogą być przetwarzane dodatkowo nazwa firmy, numer identyfikacji podatkowej (NIP), numer REGON.
9. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże dane te są niezbędne do wykonania usługi, odesłania nośnika jak też kontaktu ze Zleceniodawcą. W przypadku niepodania danych osobowych nie będzie możliwe wykonanie usługi. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych stanowi warunek zawarcia umowy świadczenia usług odzyskiwania danych.
10. Zleceniodawcy nie są profilowani w oparciu o dane osobowe. Nie podejmowane są również zautomatyzowane decyzje w rozumieniu RODO.

.....  
Data i podpis Zleceniodawcy