

Clínica de Datos – Términos y condiciones de servicio al cliente

1. Información general

1.1. En estos términos y condiciones, las referencias a “Clínica de Datos” se referirán a Clínica de Datos, una filial de Fields Associates Ltd. El término “Cliente” se refiere a cualquier persona, firma, empresa o parte que envíe medios a Clínica de Datos para un diagnóstico o recuperación de datos.

1.2. Como parte del proceso de diagnóstico, Clínica de Datos acepta usar su mejor experiencia y conocimiento comercial para determinar la probabilidad de recuperar los datos del medio del cliente, y en caso afirmativo, el volumen.

1.3. Como parte del proceso de recuperación, Clínica de Datos procurará recuperar o reproducir la mayor cantidad posible de datos del medio del cliente.

1.4. El horario laborable de Clínica de Datos es de lunes a viernes, de 9.00 de la mañana a 5.30 de la tarde, excluyendo días festivos. Los servicios de recuperación de datos se pueden ofrecer en días no laborables. El diagnóstico y/o recuperación de datos realizados en días no laborables se realizarán con tarifas especiales, acordadas según el caso.

1.5. Clínica de Datos realizará esfuerzos razonables para conseguir fechas de entrega razonables. No obstante, a no ser que se haya acordado lo contrario, el incumplimiento de una fecha de entrega no supondrá incumplimiento de contrato.

2. Estimaciones, presupuestos y pagos

2.1. Todos los presupuestos fijos ofrecidos por Clínica de Datos serán válidos por un período de siete (7) días, a menos que se acuerde lo contrario. Tras este plazo, el presupuesto podrá alterarse sin notificación.

2.2. Los presupuestos dados por los representantes de Clínica de Datos no incluyen el IVA (en la actualidad el 15% de la cantidad total a pagar).

2.3. La aceptación de un presupuesto se puede hacer por escrito, de palabra en persona o por teléfono, fax o correo electrónico. Clínica de Datos se reserva el derecho a no comenzar el trabajo de recuperación hasta que se haya aprobado el presupuesto.

2.4. En el caso de que un cliente decida no proceder con la recuperación de datos tras haber aprobado el presupuesto, Clínica de Datos se reserva el derecho a cobrarle al cliente por el trabajo realizado y los materiales empleados hasta la fecha. La cantidad cobrada quedará a discreción de Clínica de Datos y podrá ser igual, pero no exceder, la cantidad total aprobada en el presupuesto.

2.5. El cliente deberá abonar la totalidad de la factura al término del proceso de recuperación de datos y antes de que el medio original y los datos se le envíen de vuelta (tanto si es por correo, recogidos en persona o transferidos electrónicamente), a menos que se acuerde lo contrario. El pago podrá hacerse con tarjeta de crédito o débito (VISA, MasterCard, American Express, Switch, Maestro, Electron etc), cheques de empresa o personales o giros bancarios. En ciertos casos, Clínica de Datos podrá reservarse el derecho a esperar a que el pago se haya compensado antes de enviar los datos al cliente.

2.6. Clínica de Datos se reserva el derecho a cobrar intereses y/o tarifas de administración por pagos pendientes tras la fecha especificada. La tarifa actual cobrada por Clínica de Datos es del 1,5% por cada mes pendiente. Las tarifas actuales de administración son las siguientes: pago atrasado - 75 £ por cada mes pendiente, 10 £ por cada conversación telefónica relativa al balance pendiente, 30 £ por cada carta enviada relativa al balance pendiente y 10 £ por una copia de la factura original. Todas estas cantidades excluyen el IVA.

3. Confidencialidad

3.1. Como parte de su política de confidencialidad, Clínica de Datos acuerda no revelar la información o archivos de datos, de forma total ni parcial, que esté almacenada en el equipo o se recupere del mismo sin consentimiento del cliente. Dicha información sólo será compartida entre empleados o agentes de Clínica de Datos y siempre bajo los acuerdos de confidencialidad o de acuerdo con la ley.

3.2. Clínica de Datos usará sólo ingenieros de recuperación de datos autorizados, y todos los medios que Clínica de Datos reciba se guardarán de forma segura en una de sus instalaciones. El cliente comprende que el lugar de almacenamiento del medio podrá ser distinto del lugar al que se envió el medio.

3.3. Todos los datos recuperados de los medios de los clientes se guardarán en servidores seguros de acuerdo con las leyes de protección de datos pertinentes.

4. Procesos de diagnóstico y recuperación de datos

4.1. Todos los informes de diagnóstico se enviarán al cliente por teléfono o correo electrónico, a menos que se acuerde lo contrario con un representante de Clínica de Datos.

4.2. Debido a la naturaleza de la recuperación de datos, es posible que nuestros técnicos tengan que llevar a cabo tareas físicas en el equipo, medios o datos enviados a Clínica de Datos. Por lo tanto, el cliente acepta que (a) el equipo, medios o datos ya están dañados; (b) los trabajos de recuperación de datos pueden ocasionar más daños en el equipo, medios o datos; (c) la garantía del equipo, medios o datos puede quedar anulada; (d) Clínica de Datos no es responsable por daños de éste o de otro tipo.

4.3. El cliente debe saber que, en ocasiones, Clínica de Datos necesitará utilizar medios adicionales para continuar con la fase de diagnóstico o para realizar la recuperación de datos. Algunos ejemplos, sin limitarse a ellos, son piezas adicionales para los discos duros y adaptadores o conectores específicos. Clínica de Datos se reserva el derecho a cobrarle al cliente estos medios adicionales a un precio acordado.

4.4. En excepcionales circunstancias, Clínica de Datos puede solicitar que el cliente cubra los costes de intentar la recuperación de datos. Esta solicitud sólo se hará cuando la recuperación sea compleja o cuando se hayan producido daños serios y sólo como presupuesto fijo sin obligaciones, y no se ofrece como parte del servicio de Clínica de Datos "no recuperación, no cobro".

4.5. Clínica de Datos acepta que los pagos de una recuperación sólo se procesarán en el caso de que los datos se hayan recuperado del medio del cliente. El cliente comprende que, debido a la compleja naturaleza de la recuperación de datos, no siempre es posible recuperar toda la información de los medios del cliente. Clínica de Datos no prevé si los datos recuperados están completos, son relevantes o importantes, a no ser que se haya acordado de forma contraria con el cliente por escrito.

4.6. Clínica de Datos se reserva el derecho a enviar cualquier equipo o medio recibido en nuestras instalaciones al lugar que sea más adecuado para la recuperación de datos. Ello incluye el uso de laboratorios afiliados o asociados. En dichos casos, Clínica de Datos empleará un servicio de mensajería para el transporte del medio o equipo. El cliente acepta que a) Clínica de Datos se hará cargo de estos costes; y que b) Clínica de Datos no será responsable de cualquier daño o pérdida de los objetos transportados como parte del objetivo general de recuperar los datos perdidos del cliente.

5. Rendimiento, envío y portes

5.1. Clínica de Datos devolverá todos los datos recuperados en un medio adecuado. Ejemplos de esto son, sin limitarse a ellos, CD-ROM, DVD-r u disco duro de repuesto. Como parte de su servicio de recuperación de datos estándar, Clínica de Datos en la actualidad envía un máximo de 3GB de datos en CD-ROM y 30GB de datos en DVD-r. Si los datos recuperados exceden estos límites, Clínica de Datos se reserva el derecho a negarse a devolverlos, o a cobrarle al cliente una cantidad acordada por la devolución de datos en estos medios. El cliente deberá pagar una cantidad acordada por los medios de repuesto, la cual no irá incluida en el coste de recuperación de datos, a menos que así se hubiera acordado por escrito con un representante de Clínica de Datos.

5.2. Todos los medios de repuesto tienen una garantía de siete días a partir de la fecha de envío desde las oficinas de Clínica de Datos. Durante este plazo, Clínica de Datos se compromete a reemplazar o reparar cualquier material que esté defectuoso. Tras este período, la garantía será la del fabricante y no dependerá de Clínica de Datos. Si tras un plazo de tres días se necesitasen más servicios de recuperación de datos de un medio ya devuelto, Clínica de Datos cobrará la tarifa estándar.

5.3. Todos los datos que Clínica de Datos recupere se devolverán al cliente usando un servicio de mensajería rastreable de un día para otro. Ejemplos de este servicio pueden ser, sin limitarse a ellos, UPS, TNT o Fedex. No obstante, se puede acordar otros sistemas con el cliente para la devolución de los datos. En ocasiones Clínica de Datos se reservará el derecho a cobrar al cliente por el servicio postal y las tarifas

de administración asociadas. Estos gastos no van incluidos en el presupuesto original del proceso de recuperación de datos.

5.4. Clínica de Datos no será responsable de los retrasos causados por la red postal. En dichas circunstancias, no se ofrecerá compensación por pérdida de ganancias, inconvenientes, etc a menos que se haya acordado previamente con Clínica de Datos.

5.5. El cliente acepta inspeccionar o intentar inspeccionar los materiales enviados lo antes posible tras ser recibidos, o haberse intentado entregar, y en cualquier caso en un período de cinco días dentro del intento de entrega o de ser recibidos. Cualquier reclamación en el envío de materiales, o reclamación porque los materiales no cumplan con el pedido realizado a Clínica de Datos, deberá notificarse por escrito en un plazo de siete días del envío. Las reclamaciones realizadas fuera de este plazo se resolverán a discreción de Clínica de Datos.

5.6. Clínica de Datos mantendrá una copia de los datos recuperados durante siete días a partir de la fecha de envío. Durante este plazo Clínica de Datos responderá a cualquier pregunta relativa a los datos recuperados y, si es necesario, enviará más copias. En ocasiones, con el consentimiento del cliente, Clínica de Datos conservará una copia de los datos recuperados y/o imagen digital. En dichos casos, Clínica de Datos se reserva el derecho a cobrar una tarifa por realizar copias de los datos, por almacenamiento de datos, por la gestión y la seguridad.

5.7. El cliente y Clínica de Datos aceptan que el único y exclusivo remedio para cualquier trabajo no satisfactorio quedará a la discreción de Clínica de Datos. Clínica de Datos se reserva el derecho a (a) realizar nuevos intentos por parte de un ingeniero de Clínica de Datos para remediar un trabajo no satisfactorio; (b) devolver el dinero al cliente total o parcialmente.

5.8. Todos los medios enviados a Clínica de Datos para la recuperación de datos se mantendrán en una de sus oficinas internacionales durante un período de catorce días como máximo tras haber completado la recuperación de datos. Durante este tiempo, el cliente puede solicitar que se le devuelva el medio. En estas circunstancias, Clínica de Datos se reserva el derecho a cobrar por los gastos de empaquetado y envío. Cualquier medio que se deje en Clínica de Datos tras este período de tiempo será destruido de forma segura y ecológica, y en ese momento Clínica de Datos no tendrá responsabilidad con el cliente ni con cualquier tercera parte.

5.9. El cliente acepta que los medios devueltos como parte del servicio de devolución gratuita de Clínica de Datos utilizan el servicio postal estándar, a menos que se acuerde lo contrario con un representante de Clínica de Datos. Puesto que este servicio de correos no se puede seguir, Clínica de Datos no acepta responsabilidad por medios perdidos o dañados en la red postal.

5.10. El cliente comprende que Clínica de Datos no ofrece garantías de ningún tipo y que su responsabilidad con respecto al cliente se limita estrictamente a las tarifas que el cliente paga a Clínica de Datos por su servicio de recuperación de datos.

6. Integridad de datos

6.1. El cliente acepta que Clínica de Datos no examinará el contenido de ningún archivo contenido en los medios suministrados. Clínica de Datos asimismo no acepta ninguna responsabilidad por el contenido, integridad, funcionalidad, corrupción o utilidad de los datos recuperados.

7. Legalidad

7.1. El cliente acepta que los medios y contenido enviados a Clínica de Datos son legales y que son posesión legal del cliente, y que el cliente tiene derecho legal a solicitar servicios de recuperación de datos, según se describe en las leyes pertinentes del país en el que se haya enviado el medio para ser diagnosticado.

Estos términos y condiciones se modificaron por última vez el 20 de enero del 2008.