

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО "Восстановление данных"
Мочалов В.С.
«01» июля 2018 г.
Правила подлежат применению с «01» июля 2018 г.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ООО "Восстановление данных"

Термины, которые используются в настоящем документе, означают:

Исполнитель – ООО "Восстановление данных". (ОГРН 5087746061497).

Заказчик – дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, обратившееся к Исполнителю за выполнением работ по диагностике и восстановлению данных.

Проблемный носитель – запоминающее устройство (жесткий диск, SSD-твердотельный накопитель, USB-flash, карта памяти, RAID-массив, мобильное устройство или другой цифровой носитель), переданное Исполнителем для диагностики и восстановления данных, вне зависимости от состояния устройства и наличия проблемы, препятствующей доступу Заказчика к данным.

Бланк заказа – документ, заполняемый Сторонами при передаче проблемного носителя, который содержит информацию о его состоянии со слов Заказчика. Сведения в бланке заказа носят исключительно информационный характер и необходимы Исполнителю для выполнения работ по диагностике и восстановлению данных.

Диагностика – проведение проверки проблемного носителя на предмет возможности восстановления данных.

Заключение – информация, подготовленная Исполнителем после диагностики, содержащая сведения о состоянии проблемного носителя, возможности восстановления данных, стоимости и сроках работы, необходимости запасных частей.

Восстановление данных – комплекс мер Исполнителя по извлечению цифровой информации из проблемного носителя Заказчика.

Носитель для записи данных – накопитель, передаваемый Заказчиком Исполнителю для сохранения на нем результатов восстановления данных.

Запасные части – части цифровых носителей или носители целиком, которые необходимы Исполнителю для выполнения работ по восстановлению данных.

Режимы восстановления – способы выполнения работ по восстановлению данных, отличающиеся сроками начала (в зависимости от очереди), интенсивностью (один специалист на один заказ или один специалист на несколько заказов), временем работы специалиста (рабочее время офиса или круглосуточно). Выбор режима восстановления определяет стоимость работ и влияет на сроки ее выполнения. Описание возможных режимов содержится в Заключении.

Оборудование Заказчика – запасные части, носитель для записи данных и другое оборудование, передаваемые Заказчиком Исполнителю для выполнения работ. Приемка оборудования производится без проверки физического состояния, выявления и фиксирования внешних дефектов. Исполнитель не предпринимает никаких действия, направленных на ухудшение состояния принятого оборудования Заказчика, но не несет ответственности ни за какие изменения этого состояния, выявленные Заказчиком впоследствии.

Акт приема-передачи оборудования – документ, подтверждающий передачу оборудования от Заказчика к Исполнителю. Содержит сведения о передаваемых единицах оборудования и контактные данные Заказчика и Исполнителя.

Офис Исполнителя - помещение, расположенное по адресу 119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д. 18, стр. 1, офис 406.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок выполнения работ Исполнителем при диагностике и восстановлении данных с проблемного носителя Заказчика.

1.2. В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ Правила являются публичным предложением (офертой) Исполнителя Заказчику.

1.3. Действующая редакция Правил в печатном виде доступна в офисе Исполнителя. Действующая редакция Правил в электронном виде доступна в сети Интернет по адресу www.dataarc.ru/rule/rule_moscow.pdf

2. ПРИЕМ НОСИТЕЛЯ

2.1. Заказчик передает проблемный носитель Исполнителю одним из следующих способов:

2.1.1. В офисе Исполнителя;

2.1.2. С помощью курьерской службы.

2.2. При передаче проблемного носителя Заказчик заполняет и подписывает Бланк заказа.

2.3. С момента передачи проблемного носителя и подписания Бланка заказа Заказчик считается совершившим полный и безоговорочный акцепт настоящих Правил.

2.4. Заказчик понимает и согласен, что при диагностике и восстановлении данных:

2.4.1. Работа Исполнителя направлена не на ремонт проблемного носителя, а на восстановление находящихся на нем данных.

2.4.2. Исполнитель предпринимает все возможные усилия, но не гарантирует восстановления данных в полном объеме.

2.4.3. Состояние проблемного носителя может изменяться Исполнителем, но только при необходимости и в целях восстановления данных. Исполнитель предпринимает все меры для минимизации риска самопроизвольного ухудшения физического состояния проблемного носителя.

2.4.4. Исполнитель не гарантирует работоспособность проблемного носителя после выполнения работ.

3. ДИАГНОСТИКА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ

3.1. Исполнитель производит диагностику проблемного носителя в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с момента его получения и направляет Заказчику Заключение по электронной почте или передает его в офисе Исполнителя.

3.2. В течение 10 (десяти) дней с момента получения Заключения Заказчик по электронной почте или путем письменного заявления уведомляет о решении:

3.2.1. Провести работы по восстановлению данных;

3.2.2. Отказаться от дальнейшего проведения работ.

3.3. Если в течение 10 (десяти) дней с момента получения Заключения Заказчик не уведомил Исполнителя о своем решении, он считается отказавшимся от дальнейшего проведения работ.

3.4. При невозможности восстановления данных или отказе Заказчика от дальнейших работ по восстановлению, Заказчик обязан в течение 10 (десяти) дней с момента готовности Заключения забрать проблемный носитель в офисе Исполнителя.

3.5. В случае принятия Заказчиком решения о проведении работ Стороны согласуют стоимость и сроки восстановления данных по электронной почте или путем подписания Соглашения на восстановление обеими Сторонами в печатном виде.

3.6. Для восстановления данных Исполнителю могут потребоваться запасные части. Информация о количестве и стоимости необходимых запасных частей указывается в Заключении.

3.7. Заказчик вправе самостоятельно предоставить Исполнителю запасные части или возместить их стоимость до начала выполнения работ по восстановлению данных.

3.8. Предоставляя или оплачивая запасные части, Заказчик понимает, что они будут израсходованы Исполнителем полностью.

4. ДЕМОНСТРАЦИЯ И ПЕРЕДАЧА РЕЗУЛЬТАТА

4.1. С момента выполнения работ по восстановлению данных Исполнитель направляет Заказчику уведомление о выполненных работах по электронной почте, акт сдачи-приемки работ (далее – Акт) и реквизиты для оплаты.

4.2. Заказчик в срок не позднее 5 (пяти) дней с момента получения уведомления обязан ознакомиться с результатом работ, оплатить его и подписать Акт.

4.3. Исполнитель осуществляет демонстрацию результата работ одним из следующих способов:

4.3.1. В офисе Исполнителя, путем вывода файлов на экран компьютера Исполнителя.

4.3.2. Путем предоставления удаленного доступа к экрану компьютера Исполнителя через Интернет посредством специализированных программ.

4.4. При ознакомлении в офисе Исполнитель предоставляет Заказчику компьютер с ОС Windows XP/7/8, MSOffice 7/10, программами для просмотра видео и фото изображений, прослушивания аудио, проверки целостности баз данных 1С, MSSQL. Если

для полноценной проверки результата предоставленного оборудования и программного обеспечения недостаточно, Заказчик вправе предоставить Исполнителю дистрибутивы недостающих программ для установки на оборудование Исполнителя.

4.5. Исполнитель не несет ответственность за невозможность ознакомления Заказчика с результатами путем удаленного доступа в случае, если специализированные программы для удаленного подключения несовместимы с операционной системой на компьютере Заказчика, параметрами защиты его локальной сети и т.д., а также при недостижении договоренности между Исполнителем и Заказчиком о времени и длительности этого ознакомления.

4.6. Работа считается выполненной надлежащим образом и принятой в полном объеме Заказчиком в одном из следующих случаев:

4.6.1. Заказчик оплатил работу Исполнителя;

4.6.2. Заказчик подписал Акт;

4.6.3. Заказчик не представил письменного мотивированного отказа от подписания Акта в течение 5 (пяти) дней с момента получения уведомления о выполненных работах.

4.6.4. При наступлении событий, описанных в п. 7.6.2 Правил.

4.7. Исполнитель передает восстановленные данные Заказчику путем перемещения информации на носитель для записи данных в течение 5 (пяти) дней с момента оплаты результата работ.

4.8. Обязанность предоставления носителя для записи данных принадлежит Заказчику. На момент передачи Исполнителю носитель для записи данных не должен содержать информации, представляющей ценности для Заказчика. Исполнитель имеет право по своему усмотрению форматировать носитель для записи данных в файловую систему FAT или NTFS исходя из особенностей восстановленных данных.

4.9. Заказчик вправе не предоставлять Исполнителю носитель для записи данных в случае оплаты его стоимости.

4.10. При получении результата работ Заказчик обязуется забрать в офисе Исполнителя проблемный носитель.

5. СТОИМОСТЬ И СРОКИ. ОБОРУДОВАНИЕ

5.1. Диагностика проблемного носителя производится Исполнителем бесплатно.

5.2. Стоимость восстановления данных зависит от выбранного Заказчиком режима восстановления и согласуется Сторонами после проведения диагностики по электронной почте или путем подписания Заключения с указанием выбранного режима.

5.3. Заказчик осуществляет оплату в рублях РФ одним из следующих способов:

5.3.1. Наличный расчет;

5.3.2. Безналичный перевод на расчетный счет Исполнителя.

5.4. Если в ходе выполнения работ Исполнителем выявлены технические показатели, влияющие на сложность проводимых работ, что увеличивает срок и(или) цену работы, Исполнитель обязан незамедлительно предупредить об этом Заказчика по электронной почте.

5.4.1. Заказчик обязан предоставить ответ о согласии или несогласии с новыми условиями в течение 3 (трех) дней с момента получения уведомления. При несогласии Заказчика с новой стоимостью и (или) сроками каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств, уведомив об этом вторую Сторону.

5.4.2. При отсутствии ответа Заказчика на уведомление об увеличении срока работ в течение трех дней с момента такого уведомления Заказчик считается согласившимся с новым сроком.

5.4.3. При отсутствии ответа Заказчика на уведомление об увеличении цены работ в течение трех дней с момента такого уведомления, Заказчик считается отказавшимся от изменения цены.

5.5. В случае если в ходе выполнения работ Исполнителю требуется оборудование или сведения, не указанные в Бланке заказа, он направляет соответствующий запрос Заказчику по электронной почте. Заказчик обязуется предоставить необходимое оборудование и (или) запрашиваемые сведения в течение 3 (трех) дней с момента получения запроса.

5.6. Если Исполнитель в ходе выполнения работ выявил недостатки или неисправность оборудования Заказчика, которые затрудняют или делают невозможным работы по восстановлению данных или передаче полученного результата, Заказчик по требованию Исполнителя обязан заменить такое оборудование в течение 3 (трех) дней с момента получения запроса.

5.7. В случае если Заказчик несвоевременно исполняет свои обязательства, предусмотренные пунктами 5.4. – 5.6. Правил, Исполнитель вправе приостановить выполнение работ на это время.

5.8. В случае если приостановление работ по вине Заказчика длится более 30 (тридцати) дней, Исполнитель вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств и потребовать от Заказчика оплаты за выполненную часть работы.

6. ХРАНЕНИЕ

6.1. Исполнитель принимает проблемный носитель и оборудование исключительно с целью выполнения работ.

6.2. Исполнитель обязуется обеспечить сохранность (хранение) проблемного носителя и оборудования в течение 60 (шестидесяти) дней с момента, когда:

6.2.1. Истек срок обязательства Заказчика забрать проблемный носитель и оборудование в соответствии с настоящими Правилами;

6.2.2. Истек срок оплаты выполненных работ;

6.2.3. Сторона отказалась от выполнения работ.

6.3. Стоимость одного дня хранения проблемного носителя и оборудования составляет 100 (Сто) рублей. В случае просрочки Заказчиком обязательства забрать проблемный носитель и оборудование в соответствии с настоящими Правилами Исполнитель вправе потребовать от Заказчика оплатить данные услуги за весь период хранения.

6.4. По окончании срока хранения, предусмотренного п.6.2. Правил, Заказчик считается предоставившим согласие на утилизацию проблемного носителя и иного оборудования, переданного Исполнителю.

6.5. Вне зависимости от результата работ запасные части не подлежат возврату. Исполнитель не обязан компенсировать их стоимость Заказчику.

6.6. Исполнитель вправе не хранить восстановленную информацию с момента истечения срока, предусмотренного п.6.2. Правил.

7. КОММУНИКАЦИЯ

7.1. Все документы, уведомления и сообщения, предусмотренные настоящими Правилами, могут быть направлены Сторонами по электронной почте и имеют юридическую силу, в том числе в случае судебного разбирательства. Такой способ обмена документами является надлежащим.

7.2. Электронной почтой Исполнителя, на которую Заказчик обязан направлять информацию при выполнении работ, признается адрес электронной почты `moscow@datarc.ru`. Дополнительно Исполнитель вправе использовать любой адрес электронной почты в доменной зоне Исполнителя: `datarc.ru`

7.3. Электронной почтой Заказчика признается адрес, указанный в бланке заказа.

7.4. При выполнении работ, предусмотренных Правилами, Исполнитель обязуется незамедлительно уведомлять Заказчика:

7.4.1. о результатах диагностики;

7.4.2. о готовности результатов работ;

7.4.3. о необходимости предоставления оборудования;

7.4.4. о необходимости предоставления дополнительной информации;

7.4.5. о приостановлении работ;

7.4.6. об увеличении стоимости и (или) сроков выполнения работы;

7.4.7. о завершении записи данных.

7.5. Иные сведения о ходе проведения работ Исполнитель сообщает Заказчику в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения письменного запроса. Устные запросы рассмотрению не подлежат.

7.6. В случае не предоставления Заказчиком своей электронной почты, он обязуется самостоятельно отслеживать срок окончания работ по диагностике (пункт 3.1. Правил) и восстановлению данных (пункт 4.1. Правил). При этом:

7.6.1. Если Заказчик не явился в офис Исполнителя в течение 10 (десяти) дней с момента готовности Заключения, он считается отказавшимся от выполнения работ.

7.6.2. Если Заказчик не явился в офис Исполнителя в течение 60 (шестидесяти) дней с момента окончания выполнения работ, то работа считается выполненной надлежащим образом и принятой в полном объеме. Датой приемки работ в этом случае считается шестидесятый день с момента согласия Заказчика на проведение работ.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты Исполнитель вправе предъявить Заказчику требование об уплате пени в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

8.2. Исполнитель не несет ответственность в случае невозможности восстановления части данных с предоставленного проблемного носителя.

8.3. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность оборудования, предоставленного Заказчиком, в том числе за проблемы в работоспособности возникшие в процессе записи результата работ и т.д.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за возможное ухудшение состояния проблемного носителя.

8.5. Исполнитель ни в каком случае не несет ответственности за информацию, содержащуюся на носителе для записи данных до его передачи Исполнителю.

8.6. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств по уведомлению Заказчика, в случае, если Заказчик предоставил недостоверный или недействующий адрес электронной почты.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Исполнитель обязуется не распространять третьим лицам сведения, ставшие доступными ему при выполнении работ.

10. ФОРС-МАЖОР

10.1. Стороны освобождаются частично или полностью от исполнения обязательств, если невозможность их исполнения является следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после подписания Бланка заказа и которые находятся вне разумного контроля Сторон.

10.2. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности, но не только: стихийные бедствия, войны, боевые действия, эмбарго, введение чрезвычайного положения, народные волнения, забастовки, акции протеста, пожары, катастрофы, аварии, а также принятие органами законодательной, исполнительной власти, другими компетентными органами законов, решений, других нормативных актов или невыполнение должностными лицами государственных органов установленных для них обязанностей, которые препятствуют выполнению обязательств.

10.3. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств сроки исполнения обязательств Сторон переносятся на срок действия форс-мажорных обстоятельств.

10.4. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств заинтересованная Сторона должна в срок не более 7 (семь) дней сообщить другой Стороне о наступлении таковых и предпринять все возможные и необходимые меры по предотвращению или уменьшению неблагоприятных последствий этих обстоятельств для обеих Сторон. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления виновная Сторона лишается права ссылаться на возникновение обстоятельств форс-мажора.

10.5. В качестве доказательств наличия форс-мажорных обстоятельств принимаются сообщения средств массовой информации и документы торгово-промышленных палат и других некоммерческих организаций предпринимателей.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Регулирование и толкование настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. В случае возникновения между сторонами любых споров или разногласий, связанных с исполнением настоящих Правил, Стороны приложат все усилия для их урегулирования путем проведения переговоров.

11.3. Споры, не решенные путем переговоров, разрешаются Сторонами в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена заказным почтовым отправлением или курьерской службой по адресу местонахождения (Почтовому адресу Исполнителя или Адресу места жительства Заказчика) стороны. Направление претензионных писем иным способом не допускается. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения последнего адресатом.

11.4. В случае, если в результате переговоров Стороны не придут к соглашению, споры, возникшие между Сторонами, подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Исполнителя.

11.5. Признание по тем или иным причинам одного или нескольких положений настоящих Правил недействительными или не имеющими юридической силы не влияет на действительность или применимость остальных положений Правил.

12. РЕКВИЗИТЫ

ООО "Восстановление данных"

Юридический адрес: 119435, г. Москва, ул. Пироговская М., д. 18, стр. 1, эт. 4, пом. X, ком. 42

Фактический адрес: 119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д. 18, стр. 1, офис 406

Почтовый адрес: 119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д. 18, стр. 1, офис 406

ИНН/КПП 7704699331/770401001

Р/С: 40702810810000362772

Банк: АО "ТИНЬКОФФ БАНК" г. Москва

К/С: 30101810145250000974

БИК: 044525974

Электронная почта: moscow@datarc.ru

Телефон: 8 (495) 280-18-99