

# Ochrana dat společnosti Ontrack – doplněk licence F-Secure Safe, F-Secure Total

## Obecné obchodní podmínky - 1. 7. 2018

Obchodní podmínky služby Ochrana dat společnosti Ontrack (dále jen „Smluvní podmínky“) stanovené centrálou Ibas Kroll Ontrack Oy (dále jen Ontrack):  
Läkkisepäntie 11, 00620 Helsinki, Finsko, DIČ ID: 1068741-6

### 1. Popis služby.

Služba Ochrana dat společnosti Ontrack (dále je Služba) je služba podpory, která je poskytována po omezenou dobu definovanou v Bodě 2 (dále jen Doba trvání Smlouvy). Služba sestává z jednoho (1) pokusu o obnovu dat provedeného společností Ontrack na interním pevném disku (HDD), nebo na SSD disku (SSD), (dále jen Zařízení), vlastněném nebo pronajatém Zákazníkem.

Tato Služba je k dispozici pouze pro jednotlivé interní HDD nebo SSD, (což znamená, že jednotka je nebo je určena k použití jako komponenta notebooku nebo stolního počítače), a které nepoužívají technologii šifrování integrovanou výrobcem hardwaru, a řídí se těmito Smluvními podmínkami. Služba proto není k dispozici pro všechny ostatní zařízení, včetně, avšak nikoli výhradně, vícenásobných HDD nebo SSD v konfiguraci RAID a disků USB flash a externích HDD, (dále jen Vyloučená zařízení).

### 3. Postup registrace Zařízení a aktivace služby.

Společnost Ontrack bude poskytovat službu pouze v případě, že Zákazník správně zaregistruje Zařízení podle pokynů stanovených Prodejcem nebo společností, a za předpokladu, že Zařízení splňuje požadavky vysvětlené v těchto Smluvních podmínkách. To znamená, že na zařízení určeném k obnově je aktivována licence produktu F-secure Safe nebo F-secure Total obsahující službu obnovy dat od společnosti Ontrack. Tím je naplněna podmínka registrace a aktivace služby společnosti Ontrack.

Zákazník uznává, že pokus o obnovu bude proveden pouze u Zařízení, která jsou maximálně pět (5) let stará. Stáří Zařízení bude ověřeno pomocí jeho nákupní stvrzenky. Pokud nebude stvrzenka k dispozici, bude společnost Ontrack oprávněna zjistit stáří z typového čísla nebo podobného kódu Zařízení. Pokud nebude společnost Ontrack schopna ověřit stáří Zařízení, nebude mít Ontrack žádnou povinnost provést pokus o obnovu.

Zákazník ručí za to, že Zařízení, které je předmětem Smlouvy, je v okamžiku uzavření Servisní smlouvy plně funkční, a že v případě, že dojde u tohoto Zařízení ke ztrátě dat, tato ztráta vznikla až po uzavření Servisní smlouvy. V případě, že Zákazník poskytne Zařízení společnosti Ontrack za účelem pokusu o obnovu, je společnost Ontrack oprávněna ověřit (kontrolou dat souborů), zda bylo Zařízení používáno po uzavření Servisní smlouvy.

V případě, že společnost Ontrack zjistí, že Zařízení, které je předmětem Smlouvy, neodpovídá těmto Smluvním podmínkám, nemá společnost Ontrack žádnou povinnost provést u daného Zařízení pokus o obnovu. Zákazník je odpovědný za zohlednění výše uvedených limitů stáří Zařízení a Doby trvání Smlouvy. Společnost Ontrack nemá žádnou povinnost vracet Servisní poplatky (poplatky), pokud je Zařízení starší pěti (5) let, nebo, v případě smartphonu nebo tabletu, dvou (2) let během Doby trvání této Smlouvy.

Dále platí, že informace a dokumenty poskytnuté během procesu registrace budou ověřeny společností Ontrack pouze tehdy, když je Zákazníkem vyžadována Služba. Při přijetí Zařízení společnost Ontrack ověří, zda číslo licence F-secure Safe nebo F-secure Total odpovídá číslu licence v zařízení, které bylo zasláno společnosti Ontrack. Je výhradní odpovědností Zákazníka respektovat časové limity stanovené těmito Smluvními podmínkami a zajistit, aby byly všechny informace a dokumenty pravé a správné. Zákazník je povinen poskytnout společnosti Ontrack kopii originální stvrzenky za Službu, pokud si to společnost Ontrack vyžádá.

Během Doby trvání této Smlouvy může Zákazník vyžadovat provedení Služby na registrovaném Zařízení; za tímto účelem může Zákazník kontaktovat Zákaznický servis Prodejce nebo společnosti Ontrack pomocí registrovaných kontaktních detailů. Zákazníkovi budou sděleny pokyny k zaslání Zařízení; konkrétně Zákazník obdrží objednávkový formulář, který musí řádně vyplnit, podepsat a přiložit do balíčku se zasílaným Zařízením. V případě, že je Zařízení odesláno bez objednávkového formuláře nebo s formulářem, který není řádně vyplněn či podepsán, si společnost Ontrack vyhrazuje právo informovat Zákazníka a vrátit Zařízení bez provedení jakékoli operace.

#### 4. Závazky společnosti Ontrack.

Na základě žádosti Zákazníka, který zakoupil Službu a aktivoval ji, během 10 dnů ode dne přijetí Zařízení, provede společnost Ontrack jeden jediný pokus o obnovu dat uložených v Zařízení. Služba se vztahuje na soubory uživatele. Licencovaný software nebo soubory (jako například operační systém, aplikační software) nebudou obnoveny.

Tato operace proběhne v laboratoři společnosti Ontrack pomocí nejmodernějších značkových nástrojů a technologií, aby byly maximální vyhlídky na úspěch. Tyto vyhlídky jsou však ovlivněny povahou a závažností technického problému, který se u Zařízení vyskytuje. Společnost Ontrack provede Službu s náležitou pečlivostí a podle osvědčených postupů, avšak s ohledem na osobitou povahu Služeb musí být závazky společnosti Ontrack výhradně považovány za závazky spočívající v chování, protože společnost Ontrack nemůže zaručit, že dosažený výsledek bude výsledkem očekávaným Zákazníkem. Společnost Ontrack nezaručuje, že jakákoli data bude možno obnovit, a nemůže zaručit a ani nezaručuje, jaké datové soubory budou na médiu. Obnova dat bude striktně omezena na soubory, které jsou na médiu opravitelné nebo obnovitelné. V případě částečného nebo kompletního úspěchu této operace budou, podle uvážení společnosti Ontrack, všechna obnovená data uložena na externí zálohovací zařízení, které bude odesláno Zákazníkovi nebo zpřístupněno Zákazníkovi prostřednictvím cloudové služby, v souladu s tím, co je uvedeno v následujících Bodech. V případě, že nebude mít operace pozitivní výsledek, bude společnost Ontrack informovat Zákazníka, v první řadě e-mailem. Zákazník může požadovat vrácení Zařízení na své vlastní náklady, nebo písemně požádat společnost Ontrack o likvidaci daného Zařízení podle platných předpisů.

#### 5. Odmítnutí Služby a ukončení smlouvy.

Společnost Ontrack se nepokusí o obnovu za následujících okolností:

- (a) Neregistrovaná Zařízení nebo Zařízení, která byla registrována po uplynutí konečného termínu;
- (b) Zařízení obdržena společností Ontrack obsahující detaily, které neodpovídají informacím zadaným během procesu registrace;
- (c) Zařízení, pro která byly během procesu registrace předloženy nesprávné informace;
- (d) Zařízení, na kterých již byl Zákazníkem nebo třetí stranou proveden jakýkoli pokus o obnovu dat, s výjimkou situace, kdy Prodejce diagnostikoval Zařízení pomocí speciálního softwarového nástroje společnosti Ontrack;
- (e) Soubory uložené v Zařízení jsou šifrovány nebo Zařízení je uzamčeno a Zákazník neposkytl nezbytné přihlašovací údaje, přístupový kód nebo jiné související informace pro dešifrování;
- (f) Zařízení, do kterých bylo neoprávněně zasazeno: pro účely tohoto Bodu bude za neoprávněný zásah do Zařízení pokládána situace, kdy Zařízení při obdržení společností Ontrack vykazuje známky předchozího otevření nebo jiného narušení (například odstranění výrobcem připevněných pečeti nebo štítků, nebo jiné příznaky neoprávněného zásahu);
- (g) Zařízení, smartphone nebo tablet byly resetovány na tovární hodnoty;
- (h) Vyloučená Zařízení;
- (i) Zákazník plně nezaplatil své platby v rámci Servisní smlouvy; nebo
- (j) V případě podání žádosti po uplynutí Doby trvání Smlouvy.

Za všech výše uvedených okolností s výjimkou bodu (j) bude Servisní smlouva považována za ukončenou s uvedením důvodu. V případě, že Zařízení již bylo odesláno společnosti Ontrack, může Zákazník požadovat vrácení Zařízení na jeho vlastní náklady, nebo písemně požádat společnost Ontrack o likvidaci Zařízení podle platných předpisů.

#### 6. Oprávnění k přístupu a používání Zařízení a zacházení s osobními údaji.

Zákazník prohlašuje, že má plné oprávnění k přístupu a používání Zařízení a v něm uložených dat. Zakoupením Služby ustanovuje Zákazník společnost Ontrack (pokud společnost Ontrack provádí operace popsané v Bodě 4) Zpracovatelem údajů podle Zákona o ochraně osobních údajů s ohledem na osobní údaje třetích stran, která mohou být uložena v Zařízení. Zákazník jednoznačně opravňuje společnost Ontrack k manipulaci s jakýmkoli druhem údajů uložených v zařízení, a k provádění jakýchkoli operací, které jsou podle společnosti Ontrack nezbytné pro nejlepší plnění smlouvy. Společnost Ontrack může například kopírovat, extrahovat, upravovat, mazat nebo ničit data nebo Zařízení, ve kterém jsou uložena. Jako Zpracovatel údajů bude muset společnost Ontrack provést všechny nezbytné akce pro splnění platných předpisů pro zacházení s osobními údaji. Speciálně má společnost Ontrack zakázáno přeposílat nebo šířit data mimo společnost Ontrack a musí zaručit, že je používán vhodný bezpečnostní systém pro minimalizaci nebezpečí ztráty nebo zničení dat, neoprávněného přístupu, nezákonné nebo nevyhovující manipulace.

Jakákoli položka, která není speciálně uvedena v těchto Smluvních podmínkách, se bude řídit platnými předpisy pro ochranu osobních údajů. Ustanovení společnosti Ontrack Zpracovatelem údajů bude podle zákona považováno za zrušené, jakmile je smlouva provedena nebo z jakéhokoli důvodu ukončena. V případě, že je Zákazník fyzickou osobou a z hlediska manipulace s osobními údaji proto představuje

Dotyčného jedince, funguje společnost Ontrack podle Zákona o ochraně osobních údajů jako Správce údajů a za tímto účelem poskytuje informace dostupné na [www.ibas.fi/privacy-policy](http://www.ibas.fi/privacy-policy).

Společnost Ontrack tímto informuje Dotyčné jedince, že údaje shromažďované ve spojení s touto Službou a poskytované během procesu registrace Zařízení podle Bodu 3 budou uložena společností Ontrack nebo Prodejcem, který funguje jako nezávislý Správce údajů. Údaje shromažďované během procesu registrace jsou následující: jméno a příjmení, e-mailová adresa, daňový kód nebo DIČ ID, fyzická adresa nebo jakékoli jiné informace obsažené na nákupních fakturách pro Zařízení nebo počítač a pro Službu. Tyto údaje jsou vyžadovány společností Ontrack za účelem provádění kontrol uvedených v Bodě 3, a proto v případě, že tyto údaje nebudou dodány, nebude možno uzavřít smlouvu.

Shromažďované informace mohou být ukládány na serverových jednotkách umístěných v zahraničí; i tehdy však musí Zpracovatel údajů zaručit, že jakékoli riziko manipulace bude minimalizováno použitím vhodných bezpečnostních opatření.

Společnost Ontrack je v každém případě zavázána zachovávat důvěrnost všech dat uložených v Zařízení a všech údajů souvisejících se Zákazníkem.

### **7. Přepravní náklady a související rizika.**

Všechny přepravní náklady platí Zákazník. Zákazník nese veškerá rizika ztráty nebo poškození Zařízení a/nebo dat v něm uložených, ke kterým může dojít během přepravy z místa, kde je Zařízení umístěno, do kanceláře společnosti Ontrack, nebo mezi pobočkami společnosti Ontrack, nebo mezi kanceláři společnosti Ontrack a jakýmkoli přidruženými společnostmi a kancelářemi, kde takové ztráty nebo poškození nelze přičítat úmyslnému provinění nebo hrubé nedbalosti společnosti Ontrack. V takovém případě je na Zákazníkovi, aby prokázal, že došlo k úmyslnému provinění nebo hrubému zanedbání. Na základě žádosti Zákazníka lze sjednat přepravní pojištění. Takové pojištění hradí v plné výši Zákazník.

### **8. Odmítnutí záruky a omezení odpovědnosti**

Zákazník uznává, že Zařízení může být poškozeno před přijetím společností Ontrack. Při přijímání úkolů společnost Ontrack nezaručuje, že je možná plná obnova dat. Společnost Ontrack je pouze zavázána používat své aktuální definované postupy pro identifikaci problému. Obnova dat je založena na datech, která jsou na paměťovém médiu fyzicky obnovitelná, což ale nutně nemusí být veškerá data, která tam byla původně uložena. Společnost Ontrack neposkytuje žádné záruky z hlediska použitelnosti obnovených souborů, přestože soubory vypadají 100% logicky správné. Zákazník je odpovědný za ekonomickou hodnotu dat a poškození související s daty/zařízením, které způsobil on nebo třetí strana. Zákazník je odpovědný za poskytování správných informací společnosti Ontrack. Úkol je založen na informacích zapsaných do objednávkového formuláře. Společnost Ontrack není v žádném případě odpovědná za ztrátu dat, ztrátu zisku, náklady související s pojištěním nebo jakékoli speciální, nepřímé, náhodné nebo následné škody či ztráty vyplývající z tohoto závazku. Tato omezení budou platná bez ohledu na formu akce, ať už podle nařízení nebo smlouvy nebo občanskoprávního deliktu včetně zanedbání nebo jakékoli jiné formy akce. Toto omezení bude převažovat rovněž v případě, že si byla společnost Ontrack nebo Prodejci nebo agenti vědomi možnosti ztráty nebo škod.

### **9. Šifrování dat a záruka na zálohovací zařízení.**

V případě úspěšné obnovy budou data, podle uvážení společnosti Ontrack, uložena na vhodné zálohovací zařízení nebo zpřístupněna Zákazníkovi prostřednictvím cloudové služby. Zákazník akceptuje a souhlasí s tím, že je vázán všemi smluvními podmínkami licence pro šifrovací produkt třetí strany distribuovaný s jakýmkoli obnovitelnými daty vrácenými Zákazníkovi. Data zpřístupněná prostřednictvím cloudových služeb budou Zákazníkovi dostupná prostřednictvím internetu na speciálně chráněné stránce. Při přístupu bude vyžadována autorizace, a přihlašovací údaje budou společností Ontrack poskytnuty výhradně Zákazníkovi prostřednictvím e-mailu. Data budou Zákazníkovi k dispozici po dobu 30 (třiceti) dnů ode dne dodání přístupových přihlašovacích údajů, a Zákazník bude muset učinit vlastní opatření pro zkopírování těchto dat a jejich uložení do jiného zařízení. Podmínky záruky, které se týkají Zařízení používaných společností Ontrack pro zálohu dat Zákazníka, jsou podmínkami stanovenými výrobcí a/nebo dodavateli uvedených zařízení. Jakákoli doplňující záruka stanovená společností Ontrack je speciálně vyloučena. Při obdržení zálohovacího zařízení si Zákazník udělá další kopii obnovených dat na jiný počítač nebo zařízení, aby zajištěna jejich bezpečnost.

Společnost Ontrack uschová kopii obnovených dat po dobu 30 dnů po jejich dodání nebo jejich zpřístupnění Zákazníkovi. Poté budou všechna data smazána, pokud není písemně dohodnuto jinak.

Společnost Ontrack neprovádí žádné antivirové skenování obnovených dat. Zákazník si musí zkontrolovat, zda zálohovací zařízení neobsahuje viry, provedením antivirového skenování na takovém zařízení. Za žádných okolností není společnost Ontrack odpovědná za nalezení a odstranění virů a jakékoli následné škody.

**10. Umístění aktivit.**

Společnost Ontrack si vyhrazuje právo provádět jakékoli aktivity, které jsou nezbytné pro dodání Služby, nebo je rozdělit do jakýchkoli svých poboček, přidružených společností nebo kanceláří. Nebezpečí ztráty nebo zničení Zařízení a/nebo dat během přepravy je řízeno Bodem 7 těchto Smluvních podmínek.

**11. Interpretace.**

Technická terminologie používaná u této Smlouvy se týká příslušného prostředí informačních technologií a musí být interpretována podle obecného používání a aktuálního významu.

**12. Platné právo**

Interpretace a realizace této Smlouvy a vztah mezi stranami jsou regulovány podle Občanského zákoníku

**13. Částečná neplatnost.**

V případě, že je jeden nebo více Bodů této Smlouvy kompetentní autoritou jakýmkoli způsobem považováno za neplatné, nezávazné, anulované nebo neúčinné, nebude mít tato neplatnost, nezávaznost, anulování nebo neúčinnost vliv na ostatní Body této Smlouvy. Uvedené Body nebo jejich části budou upraveny pouze do té míry a podle potřeby tak, aby příslušná autorita uznala jejich platnost a efektivitu.