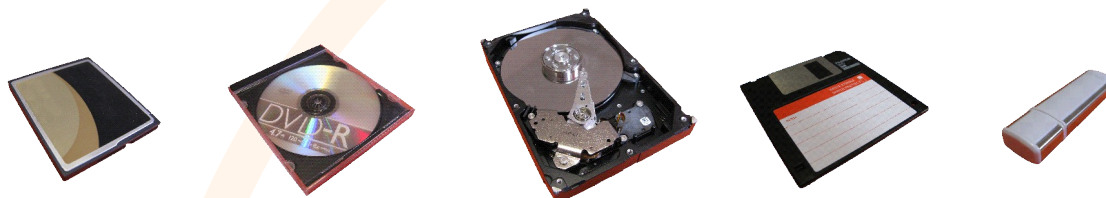


## RÉCUPÉRATION DE DONNÉES



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi Recovea pour votre récupération de données. Vous découvrirez ci-après les formalités pour le traitement de votre support et nos différents services.

Pour remplir cette demande de prise en charge, suivez simplement la procédure ci-dessous. Pour plus de simplicité, vous pouvez compléter ce formulaire avant impression à l'aide du logiciel Adobe Reader.

<b>Page 2</b>	Prenez connaissance ou relisez la procédure de récupération de données ainsi que notre engagement de confidentialité.
<b>Pages 3 et 4</b>	Remplissez notre formulaire : choisissez vos options, complétez au maximum la fiche technique et remplissez l'autorisation de traitement des données.
<b>Pages 5 et 6</b>	Consultez les modes de paiement, lisez soigneusement la procédure d'expédition et consultez nos Conditions Générales de Vente.

**NB : Seules les pages 3 et 4 (Informations Générales et Fiche Technique) sont à joindre impérativement à votre envoi.** Nous insistons sur le fait de bien **respecter nos conseils d'emballage** afin d'éviter toute détérioration du matériel pendant l'expédition.

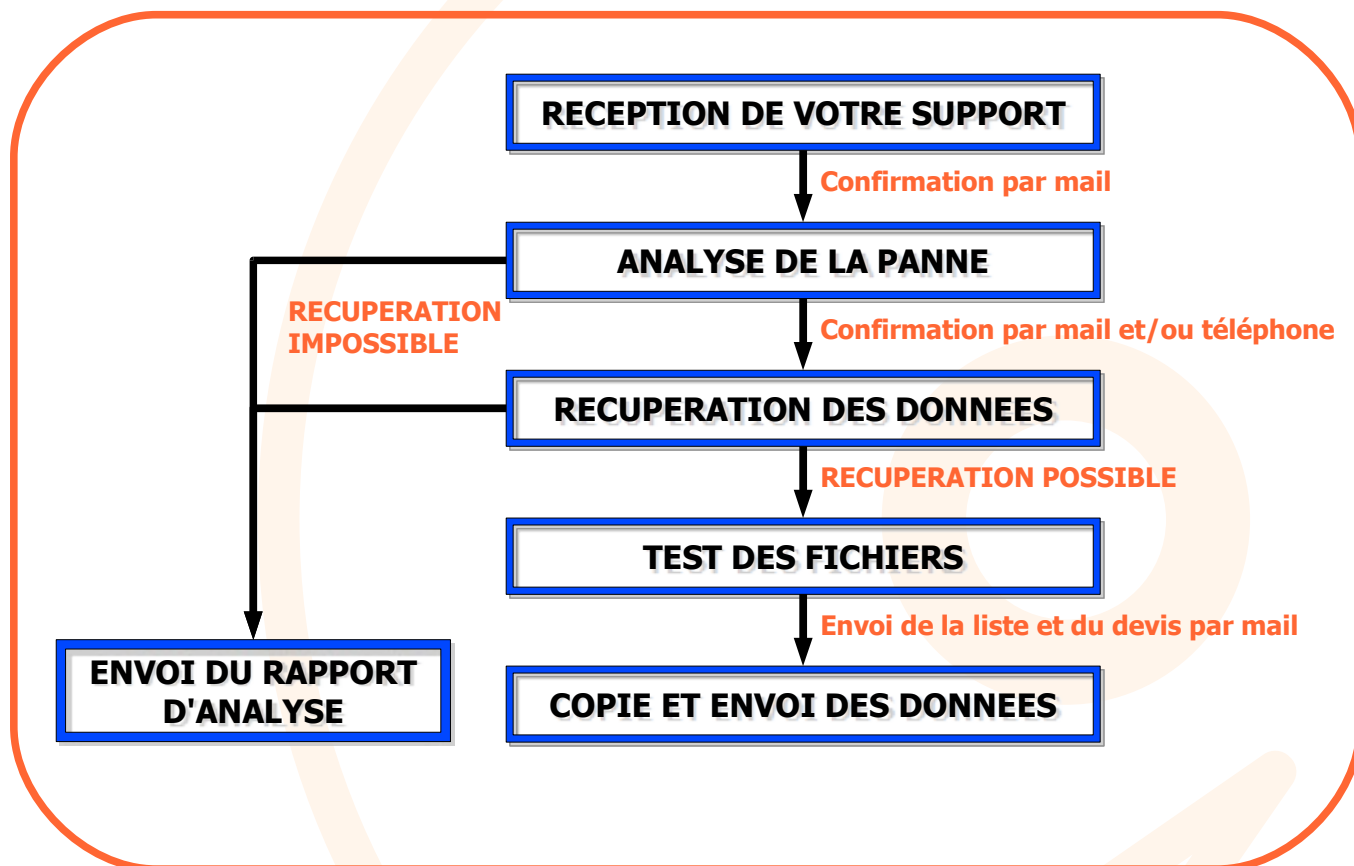
# Demande de prise en charge

N° Vert 0 805 017 022  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## PROCÉDURE ET CONFIDENTIALITÉ

### Processus



### Confidentialité

**Recovea s'engage** à ce que les données ne soient ni divulguées, ni conservées par son personnel.

**Recovea assure** la sécurité des données transmises par vos soins au moyen de procédures électroniques.

**L'effacement des données** sur nos serveurs est effectué 7 jours ouvrés après l'expédition.

# Demande de prise en charge

N° Vert 0 805 017 022  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## INFORMATIONS GENERALES

### Coordonnées

N° JOB	<input type="text"/>	N° Téléphone	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>	N° Portable	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>	Email principal	<input type="text"/>
Raison sociale	<input type="text"/>	Email secondaire	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/>		
Code Postal	<input type="text"/>	Ville	<input type="text"/>
		Pays	<input type="text"/>
Code avantage	<input type="text"/>	Ce code vous est fourni par votre prestataire informatique s'il est partenaire Alliance	
Coordonnées de votre revendeur	<input type="text"/>		

Sélectionnez le cas qui a été diagnostiqué lors du devis préliminaire:

### ANALYSE DU SUPPORT

MERCI DE JOINDRE AU COLIS VOTRE REGLEMENT CORRESPONDANT A L'ANALYSE (voir modes de règlement page 6)

SUPPORT	DELAI	PANNE	TARIF PARTENAIRE	MON CAS
Disquettes/CD/DVD Clé USB/ Carte mémoire	24 H	TOUTES	0 € TTC	<input type="checkbox"/>
Disques durs	48 H	NIVEAU 1	0 € TTC	<input type="checkbox"/>
		NIVEAU 2	0 € TTC	<input type="checkbox"/>
		NIVEAU 3	49 € TTC	<input type="checkbox"/>
		NIVEAU 4	49 € TTC	<input type="checkbox"/>

### Options modulables (s'appliquent sur le devis final)

Si votre support est un disque dur	<input type="checkbox"/> Support de retour 1 To (+ 60 € TTC) <input type="checkbox"/> Support de retour adapté au volume récupéré (compris dans le forfait) <input type="checkbox"/> Support de retour fourni (- 60 € TTC)
Pour tous supports	<input type="checkbox"/> Envoi par Chronopost (+13 € TTC - Hors France métropolitaine : nous consulter) <input type="checkbox"/> Envoi par Colissimo (compris dans le forfait - Hors France métropolitaine : nous consulter) <input type="checkbox"/> Enlèvement du support de retour dans nos locaux (pas d'envoi) (- 12 € TTC)

AUTORISATION: (Remplir à la main svp)

Je soussigné, ..... reconnais expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente communiquées en page 6 ainsi que des différents documents auxquels elles font référence, et les accepter sans réserve.

Date :

Signature :

# Demande de prise en charge

N° Vert 0 805 017 022  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## FICHE TECHNIQUE

Nota : Remplir tous les champs pour un traitement optimal de votre demande. Dans le doute, veuillez laisser un blanc.

### Support à traiter

Type	<input type="text"/>	Marque	<input type="text"/>	Capacité	<input type="text"/>	Go
Modèle	<input type="text"/>	N° de Série	<input type="text"/>			

### Partitionnement (pour les disques durs uniquement)

Système d'exploitation habituel et version	<input type="text"/>		
Nombre de partition	<input type="text"/>	Types et tailles	<input type="text"/>

### Description du problème rencontré

Symptômes	<input type="text"/>
Origine de la panne	<input type="text"/>
Opérations déjà effectuées	<input type="text"/>

### Priorités

Chemins d'accès complets des fichiers à récupérer <b>en priorité</b>	<input type="text"/>
Noms précis des fichiers à récupérer <b>en priorité</b>	<input type="text"/>
Renseignements complémentaires	<input type="text"/>
Volume approximatif à récupérer	<input type="text"/> Go

# Demande de prise en charge

N° Vert 0 805 017 022  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## MODE DE PAIEMENT

Voici les différents modes de règlement possibles (**ATTENTION: Tous les paiements se font comptant**) :

- **CHEQUE** : Libeller le chèque à l'ordre de ZORDINAS et indiquer votre numéro de Job au dos.
- **CARTE BANCAIRE** : Nous contacter pour la procédure de paiement en ligne.
- **VIREMENT BANCAIRE** : Lors de votre virement bancaire, veuillez indiquer le numéro de job attribué. Merci de faxer à ZORDINAS au (+33) 9 72 13 18 33 la confirmation du virement bancaire certifiée par votre banque avant expédition.

CREDIT MUTUEL ROANNE

Code banque	Code Guichet	N° de compte	Clé RIB
10278	07206	00020299801	43

CREDIT MUTUEL IBAN : FR76 1027 0600 0202 9980 143

## EXPÉDITION

Tous d'abord, il vous faut soigneusement remplir les formulaires (pages 3 et 4) que vous aurez préalablement imprimé en ajoutant autant de détails que possible. De cette manière, votre problème sera traité plus rapidement et plus efficacement. Pensez à confirmer votre envoi par téléphone au +33 4 77 60 04 12 ou par mail à [info@recovea.com](mailto:info@recovea.com).

### Emballage :

- Emballez votre support dans un sac antistatique et une pochette à bulles
- Utilisez une boîte deux fois plus grande que le support et comblez le vide avec des matériaux amortissant les éventuels chocs (papier-bulle, mousse, papier journal, ...)

### A joindre à votre colis :

- Autorisation de traitement de données
- Fiche technique
- Règlement analyse

### Moyens de transports :

- Chronopost (tous les bureaux de poste)
- Colissimo Recommandé pour les colis sans urgence
- Livraison en personne, notre plan d'accès : <http://www.recovea.com/images/stories/plan-recovea.pdf>

### Notre adresse :

**ZORDINAS/RECOVEREA  
9 QUAI DU BEAL  
BP 20171  
42303 ROANNE Cedex**

# Demande de prise en charge

**N° Vert 0 805 017 022**  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## Recovea – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CES CONDITIONS, qui sont conclues et acceptées à Roanne, France, à la dernière des dates mentionnées ci-dessous, sont signées entre ZORDINAS, dont le siège social est 9 quai du Béal - 42303 Roanne cedex - FRANCE, et le Client.

- A. Le Client requiert certains services d'examen et d'évaluation concernant la récupération des données, conformément à la commande de diagnostic ci-joint.
- B. La société ZORDINAS informera le Client des résultats de ces services d'examen et d'évaluation, en envoyant au Client, par courrier électronique ou par télécopie, une proposition commerciale. Le Client pourra alors, en renvoyant à la société ZORDINAS la proposition commerciale dûment complétée et signée (qui, dès son acceptation par la société ZORDINAS, deviendra partie intégrante des présentes conditions), autoriser la société ZORDINAS (et / ou ses fournisseurs) à fournir leurs meilleurs efforts pour l'exécution de services complémentaires tels que l'analyse, la réparation, la reconstruction des données et/ou la récupération des données selon les modalités et l'estimation stipulées sur la proposition commerciale.
- C. Tous les produits et services fournis dans le cadre d'une Mission particulière, et comprenant, sans restriction, l'examen, l'évaluation, l'analyse, la réparation, la reconstruction des données et/ou la restitution des données, seront régis par les présentes conditions.

En considération notamment des déclarations précédentes, les parties conviennent des dispositions suivantes :

- Mission :** Le Client demande à la société ZORDINAS de faire ses meilleurs efforts pour examiner, évaluer et identifier le problème (si celui-ci n'est pas déjà identifié) et/ou pour corriger le problème, récupérer ou minimiser les dommages affectant le matériel ou les données, selon les termes et conditions du présent Contrat.
- Paiement :** Pour ces services, le Client convient de payer à la société ZORDINAS tous les montants indiqués dans les deux devis. Sauf dans certains cas préalablement autorisés par la société ZORDINAS, tous les montants sont dus et payables d'avance, par virement bancaire. L'autorisation du Client, ainsi que l'information sur les modes de paiement figurant sur la proposition commerciale doivent être retournés à la société ZORDINAS avant la réalisation de la récupération. Si le Client a préalablement reçu un accord pour un paiement à terme, le paiement net est dû à 10 jours. Tous les montants indiqués dans ce Contrat sont TTC.
- Etat endommagé du matériel ou des données du Client :** Le Client reconnaît que son matériel et/ou ses données sont d'ores et déjà dans un état endommagé, et reconnaît aussi que les efforts de la société ZORDINAS pour l'analyse du dommage, la préparation du devis et l'exécution de la Mission peuvent avoir pour conséquence la destruction du Matériel ou des Données ou un endommagement supplémentaire de ces derniers. La société ZORDINAS regrette, en raison de l'état endommagé du matériel et/ou des données du Client et de la nature du travail de récupération, de n'accepter aucune responsabilité pour tout dommage supplémentaire éventuellement infligé au matériel et/ou aux données du Client lors de ses tentatives d'exécution complète de la Mission.
- Montants non payés ; Droit de rétention.** Pour le cas où des sommes seraient impayées, le Client accorde à la société ZORDINAS un droit de rétention et de garantie sur le matériel et les données, dans le but d'obtenir le paiement des montants encourus au titre du présent Contrat.
- Confidentialité :** Le Client reconnaît que la société ZORDINAS pourra utiliser toute information ou toute donnée fournie avec le matériel ou stockée dans ce dernier (ci-après "l'Information du Client") afin de mener à bien la Mission, la société ZORDINAS devant cependant garder l'information du Client dans la plus stricte confidentialité. Cependant, sous réserve de tous droits résultant de l'existence de brevets, cette obligation de confidentialité ne sera pas applicable aux informations :
  - (I) qui, au moment de leur communication à la société ZORDINAS sont déjà publiées, ou appartiennent déjà au domaine public ;
  - (II) qui, après leur communication à la société ZORDINAS, tombent dans le domaine public autrement que par violation d'une obligation de confidentialité ;
  - (III) qui étaient connues de la société ZORDINAS préalablement à toute communication par le Client, à la condition qu'une telle connaissance préalable puisse être établie d'une façon adéquate par des preuves écrites antérieures à la révélation de l'information par le Client ;
  - (IV) qui sont divulguées à la société ZORDINAS par un tiers (qui n'est ni un employé ni un agent de la société ZORDINAS ou du Client) et qui, en fournissant une telle information à la société ZORDINAS, n'est en violation d'aucune obligation de confidentialité envers la partie divulguant l'information ;
  - (V) qui sont développées indépendamment par la société ZORDINAS ;
  - (VI) ou qui sont banales ou évidentes.
- ABSENCE DE GARANTIE ; RENONCIATION A TOUTE GARANTIE.** LA SOCIETE ZORDINAS NE DONNE, ET LE CLIENT NE REÇOIT AUCUNE GARANTIE POUR TOUT PRODUIT OU SERVICE, QU'IL S'AGISSE DE GARANTIE EXPLICITE, IMPLICITE, LEGALE, OU MENTIONNEE DANS UNE QUELCONQUE COMMUNICATION AVEC LE CLIENT.
- LIMITATION DE RESPONSABILITE.** LA SOCIETE ZORDINAS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE TOUS DOMMAGES, QUEL QUE SOIT LE FONDEMENT INVOQUE (CONTRACTUEL, DELICTUEL, OBLIGATION DE GARANTIE OU TOUT AUTRE FONDEMENT LEGAL OU EN EQUITE), ET NOTAMMENT, SANS QUE CETTE ENUMERATION SOIT EXHAUSTIVE, DE TOUTE PERTE DE DONNEES OU TOUT AUTRE DOMMAGE RESULTANT DE L'EXECUTION DE LA MISSION. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE MEME SI LA SOCIETE ZORDINAS A ETE AVISEE DE LA POSSIBILITE D'UN TEL DOMMAGE, ET LE CLIENT RECONNAIT QUE LES COÛTS ESTIMES ET REELS TIENNENT COMPTE DE CETTE LIMITATION DE RESPONSABILITE ET DE CETTE REPARTITION DES RISQUES.
- LIMITATION DE RESPONSABILITE CONCERNANT CERTAINES RECLAMATIONS DU CLIENT OU DE TIERS ; INDEMNISATION.** LA SOCIETE ZORDINAS NE SERA EN AUCUN CAS TENUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE FONDE SUR TOUTE ACTION EN RESPONSABILITE, DILIGENTE PAR LE CLIENT OU TOUT TIERS, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, AU MOTIF QU'UN MATERIEL OU DES DONNEES AURAIENT ETE ENDOMMAGES, MODIFIES, OU RENDUS INUTILISABLES. DE PLUS, LE CLIENT DEFENDRA A SES FRAIS, INDEMNISERA ET GARANTIRA LA SOCIETE ZORDINAS, POUR TOUS DOMMAGES-INTERETS OU FRAIS QUI POURRAIENT S'ENSUIVRE (COMPORTANT LES FRAIS LEGAUX DANS LA LIMITE DU RAISONNABLE ET LES DEPENS ENCOURUS) ET PAIERA TOUS LES FRAIS, DOMMAGES ET INTERETS, FRAIS LEGAUX ET DEPENS ADJUGES CONTRE LA SOCIETE ZORDINAS OU SES FOURNISSEURS ET RESULTANT D'UNE TELLE ACTION.
- Déclarations du Client concernant les données et le matériel ; indemnisation.** Le Client garantit et déclare à la société ZORDINAS être le propriétaire de, et/ou détenir le droit d'être en possession de toutes les données, technologie et matériel fournis à la société ZORDINAS en vertu des présentes conditions. Le Client défendra à ses frais, indemniser et garantira la société ZORDINAS contre tous dommages et intérêts ou frais qui pourraient s'ensuivre (comportant les frais légaux dans la mesure du raisonnable et les dépens encourus) et paiera tous les frais, dommages et intérêts ou frais légaux et dépens adjugés contre la société ZORDINAS et résultant d'une violation de ce paragraphe 9 du Contrat.
- Force majeure :** La non exécution par toute partie d'une de ses obligations n'engagera pas sa responsabilité dans la mesure où cet accomplissement est empêché, retardé ou rendu irréalisable par :
  - (a) les manquements émanant de l'autre partie ;
  - (b) les inondations, les incendies, les grèves, les guerres ou les émeutes ;
  - (c) l'indisponibilité de pièces ou de logiciels ;
  - (d) toute autre cause (similaire ou non à celles listées ci-dessus) au-delà du contrôle raisonnable de cette partie. Dès la survenance d'un tel événement, la partie empêchée devra informer l'autre partie de la nature et de l'ampleur de(s) événement(s), afin que des décisions nécessaires à l'atténuation des effets négatifs de tels événements puissent être rapidement prises.
- Limitation des dommages :** Les parties acceptent que, sauf dispositions contraires des Conditions, la responsabilité totale de la société ZORDINAS à l'égard du Client en vertu des présentes conditions n'excédera en aucun cas les montants totaux payés par le Client à la société ZORDINAS aux termes des présentes conditions.
- Divers :**
  - 12.1 Au cas où une disposition quelconque de ce Contrat serait déclarée nulle, annulable, illégale ou encore non exécutoire par une autorité judiciaire ou toute autre autorité compétente, ou si une déclaration à cet effet, provenant de toute autorité compétente, était reçue par l'une ou l'autre des parties, les parties modifieront cette disposition d'une manière suffisamment acceptable pour réaliser les intentions des parties, sans illégalité ; cette disposition pourra également être supprimée du Contrat à la discrétion de la société ZORDINAS.
  - 12.2 Le Client admet que ces Conditions contiennent la totalité des accords entre les parties, et qu'il ne s'est pas engagé sur la base de déclarations verbales ou écrites faites à celui-ci par la société ZORDINAS, ses employés ou ses agents.
  - 12.3 Toute notification d'une partie à l'autre sera faite par lettre recommandée, par lettre recommandée prépayée, par courrier électronique ou par télécopie, et sera considérée comme ayant été reçue par le destinataire 72 heures après avoir été postée, ou 24 heures après avoir été envoyée au numéro correct du destinataire, par courrier électronique, ou par télécopie.
  - 12.4 Toute révision ou modification de ces Conditions ne prendra effet que si cette révision ou modification concerne ces Conditions, si elle est déclarée par écrit, puis signée par un représentant autorisé de chaque partie aux présentes conditions.
  - 12.5 Ces conditions sont régies par le droit français dans toutes ses dispositions, y compris leur formation et leur interprétation, et seront considérées comme ayant été faites en France.
  - 12.6 TOUTES LES POURSUITES RESULTANT DE CES CONDITIONS OU EN RAPPORT AVEC ELLES PEUVENT ETRE MENEES DEVANT TOUTE JURIDICTION COMPETENTE SITUÉE A ROANNE.
  - 12.7 La soumission des parties à une telle juridiction ne limitera pas le droit de la société ZORDINAS d'engager toute poursuite résultant de ces Conditions devant toute autre juridiction qu'elle considère appropriée.
  - 12.8 Toute notification en vue d'une action contentieuse, relative à une telle action ou lui donnant effet pourra, sans préjudice de toute autre mode de notification, être notifiée à toute autre partie selon les termes du paragraphe 12.3.
  - 12.9 Si le Client est basé à l'extérieur de la France, les notifications en France lui seront faites à l'adresse désignée, et aucun délai légal de procédure ne sera prolongé du seul fait que le Client réside à l'étranger.

**Pour faire preuve, les parties ont daté et signé ces Conditions.**