

## Allmänna villkor

1. **Analys, Servicenivå Ekonomi:** Uppdraget inleds med en kostnadsfri analys där det fastställs vilka fel hårddisken eller den aktuella media har och omfattningen av skadan. Den kostnadsfria undersökningen avser urmonterad hårddisk, digitalminne eller liknande media. Analysen påbörjas i turordning dock senast 10 arbetsdagar efter att vi har tagit emot beställningen. Arbetet pågår vardagar mellan 8 och 17.

Efter analysen presenteras ett skriftligt avtal med ett till intet förpliktande kostnadsförslag för datarekonstruktionen och en uppskattning av mängden data som kan räddas samt en tidstabell.

2. **Analys, Servicenivå Standard:** Analysen påbörjas i turordning dock senast 5 arbetsdagar efter att vi har tagit emot beställningen. Arbetet pågår vardagar mellan 8 och 17. Avgiften för analysen, servicenivå standard, framgår av vid tillfället gällande prislista (se vår hemsida). Denna avgift debiteras oavsett om data från media efter analysen återställs eller ej.

Efter analysen presenteras ett skriftligt avtal med ett till intet förpliktande kostnadsförslag för datarekonstruktionen och en uppskattning av mängden data som kan räddas samt en tidstabell.

3. **Analys, Servicenivå Express:** Analysen påbörjas omgående, dvs. så snart vi har tagit emot media, och pågår alla dagar mellan 7 och 23. Oftast påbörjas förberedelserna redan innan, genast efter att vi har tagit emot beställningen. För Express-hanteringen tillkommer en avgift enligt vid tillfället gällande prislista (se vår hemsida). Denna avgift debiteras oavsett om data från media efter analysen återställs eller ej.

Efter analysen presenteras ett skriftligt avtal med ett till intet förpliktande kostnadsförslag för datarekonstruktionen och en uppskattning av mängden data som kan räddas samt en tidstabell.

4. **Dataräddning, Servicenivå Ekonomi:** Dataräddningen påbörjas efter att ett separat avtal med kunden har tecknats. Arbetet påbörjas i turordning men arbeten med högre servicenivå, standard och express, har företräde. För denna servicenivå pågår arbetet under normala arbetstider, vardagar 8-17.
5. **Dataräddning, Servicenivå Standard:** Dataräddningen påbörjas efter att ett separat avtal med kunden har tecknats. Arbetet påbörjas i turordning men arbeten med servicenivå express har företräde. För denna servicenivå pågår arbetet under normala arbetstider, vardagar 8-17.
6. **Dataräddning, Servicenivå Express:** Dataräddningen påbörjas efter att ett separat avtal med kunden har tecknats. Arbetet påbörjas omgående och har företräde framför arbeten med lägre servicenivå, ekonomi och standard. För express servicenivån pågår arbetet under normala arbetstider, vardagar 8-17 samt under kvällen och helger, alla dagar mellan 7 och 23.

7. **Servicenivå:** Tjänsterna levereras enligt 3 servicenivåer, Ekonomi, Standard och Express. Kostnaderna framgår av prislistan på vår hemsida. Servicenivån väljs innan analysen påbörjas. Det är dock möjligt att ändra servicenivå ism att datarekonstruktionen påbörjas.
8. **Prisgaranti:** Om rekonstruktion av data visar sig vara en omöjlighet debiteras inte kostnaden för rekonstruktionen. För servicenivåerna Standard och Express debiteras dock prisskillnaden mellan respektive servicenivå och Ekonomi.
9. **Serviceavgift:** För ej urmonterade hårddiskar från både stationära och bärbara datorer samt andra medier tillkommer en serviceavgift enligt vid tillfället gällande prislista (se vår hemsida). Denna avgift debiteras oavsett om data från media efter analysen återställs eller ej.
10. **Leveranstid:** Leveranstiden är beroende av skadans omfattning och vald servicenivå. Vanligtvis är uppdraget slutfört inom några dagar. Om reparation av hårddisk krävs innan datarekonstruktionen kan påbörjas kan leveranstiden bli något längre.
11. **Leverans:** Vid leverans till Returservice ansvarar kunden för att packning och transport av datamedia (hårddisk eller digitalminne) sker på ett betryggande sätt för att undvika transportskador. Returservice ansvarar inte för skador som kan ha uppstått under transporten.  
  
Vid återleverans används Postens företagspaket eller annan expeditör enligt kundens önskemål.  
  
Återställd data levereras på CD/DVD (max 8 Gb), USB-minne, hårddisk eller Internet (max 1 Gb). Media debiteras mot butikspris. Nedladdning av större mängder via Internet mot avgift.
12. **Fraktkostnader:** Frakt och transportkostnader tillkommer. Returfrakt av inskickad media debiteras.
13. **Rekonstruktion av data:** Returservice garanterar inte att all information kan återskapas. Ett normalt resultat innebär att 65 – 100 % av informationen kan återställas, inte sällan kan man dock få tillbaka 100 % av sitt material. I extrema fall kan det vara omöjligt att göra en rekonstruktion pga. för omfattande skador.
14. **Sekretess:** Returservice garanterar att ingen information om innehållet på kundens hårddisk förs vidare till annan person eller myndighet. Detta gäller under förutsättning av att innehållet på datamedia inte är relaterat till grov brottslighet och föremål för myndighetsåtgärd. Om inte annat överenskommit behåller Returservice en kopia på återställd data under 10 arbetsdagar varefter informationen förstörs.
15. **Betalning:** Företag: Betalning mot faktura 30 dagar efter godkänd kreditvärdighet. Privatpersoner: Betalning i samband med leverans..