



## Récupération de données.

Votre contact :

Aristide MATIAS

Expert en matias.a@agnosys.fr

récupération Tel : 01 64 53 25 28

de données Tel : 01 64 53 25 25

Madame, Monsieur,

Suite à l'entretien que nous avons pu avoir et afin de répondre à votre attente, vous trouverez ci-après les formalités pour le traitement de votre support.

### **PROCESSUS DE RECUPERATION :**

#### **1 PRISE EN CHARGE**

Afin de nous autoriser à engager notre procédure de prise en charge sur votre support, complétez et signez le présent Bon de commande , accompagné de la page d'informations sur la panne et des Conditions générales de vente , dont vous déclarez avoir pris connaissance.

#### **2 PHASE DE RECUPERATION DES DONNEES**

Nous vous informerons des résultats de la phase de diagnostic, en vous adressant par courrier, télécopie ou e-mail , un compte-rendu sur panne accompagné d'un devis pour la récupération de vos données, ainsi que les modalités de réalisation des prestations.

A réception de ce devis accepté et signé de votre part, nous procéderons à la phase de récupération de vos données.

#### **3 EXPEDITION DE VOTRE SUPPORT**

L'expédition de votre support est un point sensible pour lequel il convient de suivre quelques précautions.

- ✓ Enveloppez votre support dans un emballage antistatique si possible. Sinon, utilisez du bullpack, de la mousse ou équivalent.
- ✓ Placez le ensuite dans un colis (boite en carton solide) équivalent à trois fois son volume. Remplir le carton avec de la mousse ou tout autre matériau absorbant. Il est important que votre support soit immobilisé et protégé dans son emballage.
- ✓ Il faut absolument exclure les envois dans des enveloppes, même à bulles, qui ne comportent pas de protection rigide .

- ✓ Joindre au colis une copie signée de ce bon de commande.
  - ✓ Nous vous conseillons d'utiliser un transporteur express (Chronopost, TNT, UPS, DHL, Fedex, etc...).
- Il est important de pouvoir suivre votre colis avec un numéro de suivi et d'avoir une preuve de livraison à destination.

NB : Ces documents sont à joindre impérativement à votre envoi .  
Veillez à suivre nos conseils d'expédition afin d'éviter toute détérioration du matériel lors du transport

4 ADRESSE D'EXPEDITION :

-----  
\_\_\_\_\_

AGNOSYS

2-12 Chemin des femmes

Immeuble Odysée

Bât A - 1 er Étage

91886 MASSY

FRANCE

A l'attention de Aristide MATIAS

-----

Désignation du Client.

Contact Référence du dossier :

CONTACT

Nom - Prénom : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Mobile : \_\_\_\_\_

Fax : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Adresse de facturation

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Code postale : \_\_\_\_\_  
 Ville : \_\_\_\_\_  
 Pays : \_\_\_\_\_  
 N° SIRET : \_\_\_\_\_  
 TVA INTRA : \_\_\_\_\_  
 Adresse de livraison (si différente)  
 Raison sociale : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Code postale : \_\_\_\_\_  
 Ville : \_\_\_\_\_  
 Pays : \_\_\_\_\_

### Commande de Prise en charge

Passer une commande de Prise en charge, pour que la Société Agnosys puisse examiner votre support de stockage, et si possible puisse proposer une solution de récupération des données perdues.

A l'issue de ce diagnostic, un devis précis vous sera adressé selon la tarification de la société Agnosys en vigueur au jour de la dépose du média.

### Tarifs des prestations

#### Tarifs des prestations en économique

<b>Prise en charge récupération de données</b>	<b>Prix HT</b>	<b>Prix TTC</b>
Disquette, cd, dvd, carte mémoire, iPod.	99,50 €	119,00 €
Disque dur simple interne, externe : Jusqu'à 250 Go	148,83 €	178,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 251 à 500 Go	189,80 €	227,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 501 à 1To	246,66 €	295,00 €
Disque dur simple interne, externe : De Plus de 1To	288,47 €	345,00 €
Disque dur RAID: 5, 0, 1 Par disque	346,99 €	415,00 €

<b>Restitution des données en Gigaoctets</b>	<b>Prix HT</b>	<b>Prix TTC</b>
Disquette, cd, dvd, carte mémoire, iPod Forfait.	148,83 €	178,00 €
Disque dur simple interne, externe : inférieur à 20 Go	148,83 €	178,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 21 Go à 50 Go	189,80 €	227,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 51 Go à 100 Go	246,66 €	295,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 101 Go à 250 Go	288,47 €	345,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 251 Go à 500 Go	346,99 €	415,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 501 Go à 750 Go	397,16 €	475,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 751 Go à 1To	449,00 €	537,00 €
Disque dur simple interne, externe Plus 1To	499,17 €	597,00 €
Disque dur RAID: 5, 0, 1 Nous consulter *		

\*Pour les disques en RAID, nous établissons un devis précisant la quantité de données qui sera restituée.

## Tarifs des prestations

### Transfert de données

Disquette, cd, dvd, carte mémoire.	99,50 €HT	119,00€TTC
Disque dur simple interne, externe.	99,50 €HT	119,00€TTC

### La prise en charge

La prise en charge du matériel se fait dès réception de votre média. Nous pouvons recevoir les disques nus ou les unités centrales complètes. Nous procédons alors à un diagnostic complet de votre média .

La prise en charge est une prestation payante dont le prix est dû à la dépose du matériel, quelle que soit l'issue de la récupération de données. Le montant de la prise en charge dépend de la capacité totale du média et correspond au temps passé par nos services pour analyser vos données.

A l'issue de cette prise en charge, nous établissons un devis précisant la quantité de données qui sera restituée. La procédure sera alors suspendue en attente de votre accord et du règlement.

### Les interventions

Les interventions se font dans un délai moyen de 5 à 8 jours ouvrables.

Ce délai pouvant varier en fonction de la disponibilité de certaines pièces détachées (tête de lecture / écriture, plateaux et servo-moteurs).

### La restitution de vos données

Vos données peuvent être restituées sur leur média d'origine (après vérification de la qualité magnétique et reformatage "bas niveau" identique à son état en sortie d'usine) ou sur tout autre support de votre choix (,Disque externe; CD, DVD...).

Dans ce cas, le devis à l'issue de la prise en charge précisera le type et le coût du support de restitution des données.

### Le transfert de données

Est inclus dans notre prestation de récupération de données le transfert de mac à mac, de pc à mac , et sur tout support, par exemple cd, dvd, disque externe .

### Tarifs des prestations en express

<b>Prise en charge récupération de données</b>	<b>Prix HT</b>	<b>Prix TTC</b>
Disquette, cd, dvd, carte mémoire, iPod.	199,00 €	238,00 €
Disque dur simple interne, externe : Jusqu'à 250 Go	249,16 €	298,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 251 à 500 Go	288,47 €	345,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 501 à 1To	346,99 €	415,00 €
Disque dur simple interne , externe : De Plus de 1To	389,64 €	466,00 €
Disque dur RAID: 5 , 0 , 1 Par disque	449,00 €	537,00 €

<b>Restitution des données en Gigaoctets</b>	<b>Prix HT</b>	<b>Prix TTC</b>
Disquette, cd, dvd, carte mémoire, iPod Forfait.	249,17 €	298,00 €
Disque dur simple interne, externe : inférieur à 20 Go	249,17 €	298,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 21 Go à 50 Go	290,14 €	347,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 51 Go à 100 Go	346,99 €	415,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 101 Go à 250 Go	388,80 €	465,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 251 Go à 500 Go	449,00 €	537,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 501 Go à 750 Go	499,17 €	597,00 €
Disque dur simple interne, externe : De 751 Go à 1To	548,50 €	656,00 €
Disque dur simple interne, externe : Plus 1To	598,67 €	716,00 €
Disque dur RAID: 5, 0, 1 Nous consulter *		

\*Pour les disques en RAID, nous établissons un devis précisant la quantité de données qui sera restituée.

### Le service Express

Le service Express vous garantit une prise en charge sous 24/48 heures de votre support à traiter.

Ce délai pouvant varier en fonction de la disponibilité de certaines pièces détachées (tête de lecture / écriture, plateaux et servo - moteurs).

### 5 AUTORISATION (Signature Obligatoire)

Votre signature autorise Agnosys à procéder au diagnostic et à facturer les frais mentionnés ci-dessus. Nous acceptons les clauses du Contrat de Services et les procédures de diagnostic et de récupération de données décrites dans le présent document .

En mode Économique

En mode Express

Signature:

: \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

### Mode de Paiement

Par chèque, à l'ordre d'Agnosys

Par virement bancaire



**BNP PARIBAS**

**Relevé d'Identité Bancaire / IBAN**

---

Cadre réservé au destinataire du RIB

---

Titulaire du Compte  
SARL AGNOSYS

---

Domiciliation MASSY 3 GARES (02236)

RIB : 30004 00086 00010038839 68  
IBAN : FR76 3000 4000 8600 0100 3883 968  
BIC : BNPAFRPPMAS

## Informations techniques

Veillez compléter le formulaire ci-dessous et le retourner avec votre média de stockage à Agnosys.

Nous vous remercions de fournir autant d'informations que possible afin de permettre un diagnostic et une récupération des données rapides.

**Système d'exploitation et version :**

Système de fichiers (NTFS, FAT, HFS Plus, etc) :

---

Fabricant et modèle du disque: \_\_\_\_\_

Nombre de disques : \_\_\_\_\_

Noms et tailles approximatives des partitions/volumes :

---

Fabricant et modèle du contrôleur Raid

---

Fournir tous les disques du système Raid (en numérotant leur position) y compris le contrôleur, et décrire la configuration du système :

---

---

**Description du problème**

Quelle est la cause de la perte de vos données ? Semble-t-il y avoir un problème physique ? Si vous n'êtes pas certain, décrivez les symptômes. Si vous avez des messages d'erreur, merci de les préciser:

---

---

**Tentatives de récupération**

Qu'avez-vous tenté pour récupérer vos fichiers?

Avez-vous lancé des utilitaires ?

---

---

**Fichiers importants à récupérer**

Listez le chemin et les noms de fichiers avec les extensions (jusqu'à 10 fichiers maximum) qui sont les plus importants à récupérer. Si tous sont importants, précisez « tous ». Si vous n'êtes pas certain des noms de fichiers, spécifiez le type de fichiers qui vous intéressent.

---

---

**Sur quel support devons-nous récupérer vos données?**

Disque dur

DVD

Clef USB

# Conditions Générales de Services

## 1 Acceptation

Le fait pour le client de passer commande, vaut acceptation totale et sans réserve des présentes conditions générales de service. Sauf convention écrite contraire, les relations entre Agnosys et le client sont régies uniquement par ces conditions.

## 2 Description et étapes de la prestation

Le client passe initialement une commande de diagnostic. Après avoir pris connaissance des résultats du diagnostic, le client pourra, s'il le souhaite, passer une autre commande pour récupérer les données identifiées par Agnosys à l'occasion du diagnostic.

### 2.1 Prise en charge

la prise en charge résulte de l'analyse du type et de l'étendue des dégâts subis par le média de stockage confié par le client, ainsi que des recherches portant sur les méthodes susceptibles d'être mises en œuvre par Agnosys pour récupérer les données. Agnosys fournit au client un résultat écrit de la prise en charge qui met en évidence les données susceptibles d'être restaurées, le niveau de restauration pour chaque donnée, ainsi que les mesures à prendre pour tenter de récupérer ces données. la prise en charge est réalisé sur la base d'un prix fixe – fonction du média de stockage et du niveau de service choisi - auquel s'ajoute les frais de transport et éventuellement les frais d'assurance.

### 2.2 Récupération de données

A la lumière du diagnostic, Agnosys chiffre le coût de la récupération des données en fonction de la difficulté des travaux et des moyens techniques à mettre en œuvre, et en informe le client en même temps qu'il lui fait part du résultat du diagnostic. Après avoir pris connaissance du diagnostic, le client peut passer une commande de récupération de données qui seront alors restaurées, conformément au résultat du diagnostic, et sauvegardées sur le(s) nouveau(x) média(s) de stockage convenu(s) avec le client.

Une fois la récupération effectuée, et après réception du paiement de sa prestation, Agnosys expédie au client, à l'adresse indiquée par ce dernier, le(s) média(s) de stockage contenant les données récupérées. Le coût du (des) nouveaux média(s) de stockage, ainsi que les frais de son (leur) expédition et d'assurance sont à la charge du client. Les frais d'expédition et d'assurance du (des) média(s) défectueux sont également à la charge du client.

## 3 Services proposés

Selon l'urgence, différents niveaux de service sont proposés au client lors de la commande du diagnostic et de récupération de données (Il est à noter que quel que soit le service choisi, le paiement doit être effectué au préalable avant que la Société Agnosys ne commence les travaux) :

### 3.1 Le service standard

Les supports de stockage sont traités par ordre d'entrée aux heures d'ouverture de la Société Agnosys (du lundi au jeudi de 9H30 à 18H00 et le vendredi de 9H30 à 17H00).

### 3.2 Le service Express

Les travaux débutent immédiatement à réception du support de stockage aux heures d'ouverture de la Société Agnosys (du lundi au jeudi de 9H30 à 18H00 et le vendredi de 9H30 à 17H00).

## 4 Modalités de paiement

Le diagnostic est payable à la commande. Le paiement du prix de la prestation de récupération de données figurant sur le résultat du diagnostic, et des frais supplémentaires liés au(x) nouveau(x) média(s) de stockage pour restituer les données récupérées.

## 5 Nature des obligations de Agnosys

Agnosys s'engage à utiliser toute son expérience pour minimiser ou réduire les dommages subis par son client en mettant tout en œuvre pour récupérer les données qui sont inaccessibles à ce dernier. Compte tenu de la nature de sa prestation, Agnosys ne peut en aucune façon garantir le succès de son entreprise de récupération des données du client.

## 6 Garantie

Le client reconnaît que le (les) média(s) de stockage qu'il a confié(s) à Agnosys sont d'ores et déjà endommagés, et accepte que les efforts de la société Agnosys et/ou de ses fournisseurs concernant l'analyse du dommage, l'élaboration du diagnostic et la tentative de récupération puissent avoir pour résultat la destruction ou l'endommagement supplémentaire du (des) média(s) de stockage ou des données. Agnosys garantit que le diagnostic et la récupération éventuelle des données seront accomplis dans les règles de l'art.

Agnosys garantit le diagnostic, mais ne peut, compte tenu de la nature de ces prestations, garantir un succès total et systématique, s'agissant de la récupération des données.

### 7.1 Risque

Le risque que les données contenues dans le média de stockage ne soient plus récupérables, logiciels ou autres éléments confiés soient endommagés, inutilisables ou détruits, est la conséquence du dommage occasionné au(x) média(s) de stockage préalablement à l'intervention de la société Agnosys et est en conséquence supporté par le client. Le risque d'endommagement ou de pertes des données et des médias de stockage lors du transport, ainsi que le danger d'une perte accidentelle des données et du (des) média(s) de stockage est également supporté par le client.

### 7.2 Risque

Le client reconnaît que suite au diagnostic et la récupération éventuelle des données il peut perdre la garantie constructeur du média de stockage.

## 8 Responsabilité

Seule une négligence ou un acte préjudiciable délibéré de la société Agnosys ou de toute personne intervenant sous ses ordres à l'occasion de l'accomplissement de ses prestations, pourra engager la responsabilité de la société Agnosys vis-à-vis du client en vertu des présentes conditions. Dans tous les cas, la responsabilité de la société Agnosys est limitée au prix payé par le client pour la prestation litigieuse.

## 9 Coopération

Le client s'engage à mettre à la disposition de la Société Agnosys les informations indispensables qui lui sont demandées dans le formulaire "Informations Techniques".

Le client s'engage à mettre à la disposition de la Société Agnosys, et à ses frais, le l(es) média(s) de stockage nécessaire(s) au diagnostic et à la récupération des données, ainsi que tous logiciels, équipements supplémentaires qui s'avèreraient nécessaires.

## 10 Confidentialité

A tous les niveaux, Agnosys est soumis aux plus stricts contrôles de sécurité. Tous les employés sont tenus à la plus grande confidentialité en ce qui concerne les données du client. Le client accepte implicitement que les données et les informations contenues dans le (les) média(s) de stockage confié(s) à Agnosys soient utilisées par Agnosys dans la stricte limite nécessaire à l'accomplissement de sa prestation. Agnosys s'engage à garder confidentiel l'ensemble des données et informations du client dont la connaissance résulterait de l'accomplissement de sa prestation.

## 11 Délai de réclamation

Agnosys s'engage à conserver les données récupérées jusqu'à la réception par le client du (des) média(s) de stockage contenant les données récupérées. Passé ce délai, aucune réclamation du client ne sera plus recevable.

### 12.1 Savoir-faire

Afin de préserver la confidentialité de son savoir-faire, Agnosys ne fournira aucune information sur les procédés, méthodes et outils utilisés lors du diagnostic et de la récupération des données.

### 12.2 Clause attributive de juridiction et droit applicable

Le droit français est applicable aux relations entre Agnosys et son client. Tout litige lié à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de services sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de la commune de Paris.