

Voorwaarden Data Recovery – FixHub

Door akkoord te geven op een data recovery-onderzoek, diagnose of herstelpoging verklaart de klant deze voorwaarden te hebben gelezen en hiermee akkoord te gaan.

1. Aard van data recovery

Data recovery is een technisch onderzoek en een herstelpoging waarbij wordt geprobeerd om toegankelijke gegevens van een defect, beschadigd of niet-functionerend apparaat veilig te stellen. Het kan onder andere gaan om gegevens uit:

- ☐ iPhones, iPads en andere Apple-apparaten;
- ☐ Android-telefoons en tablets;
- ☐ SSD's, harde schijven, USB-sticks en geheugenkaarten;
- ☐ moederborden, opslagchips, NAND-geheugen en andere elektronische componenten.

De werkzaamheden kunnen bestaan uit softwarematige diagnose, foutanalyse, microsolderen, board-level repair, tijdelijke reparatie van voedings- of communicatielijnen, uitlezen van opslaggeheugen en het veilig kopiëren van beschikbare gegevens naar een extern opslagmedium.

FixHub kan vooraf niet garanderen dat gegevens geheel of gedeeltelijk kunnen worden hersteld. Het resultaat is afhankelijk van onder andere de technische staat van het apparaat, de aard van de schade, de werking van het opslaggeheugen, encryptie, beveiligingsfuncties en de beschikbaarheid van noodzakelijke accountgegevens.

2. Geen garantie op volledig dataherstel

Een data recovery-onderzoek is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. FixHub garandeert niet dat:

- ☐ alle bestanden kunnen worden teruggehaald;
- ☐ bestanden volledig en zonder beschadiging kunnen worden geopend;
- ☐ de oorspronkelijke mappenstructuur behouden blijft;
- ☐ foto's, video's, contacten, berichten, documenten of applicatiegegevens volledig beschikbaar zijn;
- ☐ het apparaat na de herstelpoging opnieuw normaal functioneert;
- ☐ gegevens op een andere telefoon of computer kunnen worden teruggezet.

Ook wanneer een apparaat technisch weer opstart, betekent dit niet automatisch dat alle gegevens toegankelijk of veiliggesteld zijn.

3. Technische risico's en verdere schade

Bij data recovery kan het noodzakelijk zijn om het apparaat open te maken, componenten te verwijderen, printplaten onder een microscoop te onderzoeken, connectoren te herstellen, voedingslijnen te meten of tijdelijke technische reparaties uit te voeren.

Bij apparaten met onder andere:

- ☐ waterschade of vochtschade;
- ☐ corrosie of oxidatie;
- ☐ kortsluiting;
- ☐ brandschade;
- ☐ val- of stootschade;
- ☐ beschadigde connectoren;
- ☐ defecte CPU-, PMIC- of moederbordcomponenten;
- ☐ beschadigde NAND-, UFS-, eMMC- of SSD-opslag;
- ☐ eerdere reparatie- of demontageschade;

bestaat het risico dat het apparaat tijdens diagnose of herstel verder uitvalt. Een apparaat kan tijdens het onderzoek definitief niet meer opstarten of niet meer reageren. FixHub voert de werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk uit, maar kan dit risico door de aard van de schade niet volledig uitsluiten.

4. iPhone, toegangscode en beveiligde opslag

Bij iPhones en iPads zijn gegevens doorgaans beveiligd met hardwarematige encryptie. De toegangscode is gekoppeld aan de beveiliging van het apparaat en kan noodzakelijk zijn om gegevens te kunnen controleren, ontsleutelen of veilig te kopiëren.

De klant dient, indien beschikbaar, de juiste toegangscode van het apparaat aan te leveren. Zonder correcte toegangscode kan het technisch onmogelijk zijn om gegevens uit te lezen of te controleren. FixHub probeert geen toegangscode te omzeilen, te kraken of onbevoegd te verkrijgen.

De klant geeft FixHub toestemming om de toegangscode uitsluitend te gebruiken voor:

- ☐ het ontgrendelen van het apparaat;
- ☐ het uitvoeren van technische tests;
- ☐ het controleren van de werking van het touchscreen, display, opslag en besturingssysteem;
- ☐ het controleren of gegevens toegankelijk zijn;
- ☐ het uitvoeren van de overeengekomen data recovery;
- ☐ het verifiëren van de kwaliteit en volledigheid van herstelde bestanden.

FixHub slaat de toegangscode niet langer op dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. De klant wordt geadviseerd de toegangscode na afronding van de werkzaamheden te wijzigen.

5. Apple ID, iCloud en accountgegevens

Bij iPhones en iPads kunnen gegevens geheel of gedeeltelijk in iCloud zijn opgeslagen in plaats van lokaal op het apparaat. Voor het controleren of downloaden van iCloud-gegevens kan het noodzakelijk zijn dat de klant de volgende gegevens verstrekt:

- ☐ Apple ID of e-mailadres;
- ☐ wachtwoord;
- ☐ eventuele verificatiecode voor twee-factor-authenticatie;
- ☐ toegang tot een vertrouwd telefoonnummer of vertrouwd Apple-apparaat;

- ☐ informatie over de gewenste iCloud-gegevens, zoals Foto's, Contacten, Notities, iCloud Drive, Berichten of reservekopieën.

De klant geeft alleen accountgegevens door wanneer dit noodzakelijk is en wanneer de klant daartoe bevoegd is. FixHub gebruikt deze gegevens uitsluitend voor de overeengekomen data recovery en controleert geen andere accountinformatie dan noodzakelijk voor de opdracht.

FixHub kan niet garanderen dat iCloud-gegevens beschikbaar zijn. Dit kan onder andere afhangen van:

- ☐ de beschikbare iCloud-opslag;
- ☐ de synchronisatiestatus van het apparaat;
- ☐ het bestaan van een iCloud-reservekopie;
- ☐ de datum van de laatste reservekopie;
- ☐ verwijderde of overschreven gegevens;
- ☐ accountblokkering of beveiligingscontroles;
- ☐ tweefactorauthenticatie;
- ☐ de beschikbaarheid van het vertrouwde telefoonnummer of apparaat;
- ☐ de instellingen van iCloud en de betreffende applicaties.

FixHub kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor gegevens die niet in iCloud aanwezig zijn, eerder zijn verwijderd, niet zijn gesynchroniseerd of door Apple niet meer beschikbaar worden gesteld.

De klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het Apple ID, het wachtwoord, de tweefactorauthenticatie en het beheer van het account. FixHub vraagt de klant nooit om beveiligingscodes te delen wanneer de klant deze zelf op het apparaat kan invoeren.

6. Find My iPhone en Activation Lock

Voor bepaalde werkzaamheden aan een iPhone of iPad kan het noodzakelijk zijn dat de functie 'Zoek mijn iPhone' of 'Find My iPhone' tijdelijk wordt uitgeschakeld. Ook kan Activation Lock het uitvoeren van technische werkzaamheden of het testen van het apparaat beperken.

De klant is verantwoordelijk voor het uitschakelen van Find My iPhone wanneer dit noodzakelijk is. FixHub omzeilt geen Activation Lock en verwijdert geen Apple-account zonder toestemming van de rechtmatige eigenaar.

Wanneer Find My iPhone of Activation Lock actief blijft, kan FixHub de opdracht mogelijk niet uitvoeren of het apparaat niet volledig testen. Eventuele kosten voor reeds uitgevoerde diagnose- of onderzoekswerkzaamheden blijven in dat geval verschuldigd.

7. Android-apparaten en accountgegevens

Bij Android-apparaten kan het noodzakelijk zijn om een schermcode, patroon, pincode, Google-account of andere beveiligingsgegevens te gebruiken. De klant geeft deze gegevens alleen door wanneer hij of zij daartoe bevoegd is.

Bij versleutelde Android-apparaten kan de toegangscode noodzakelijk zijn om de opslag te ontsleutelen. Zonder correcte code kan data recovery technisch onmogelijk zijn. FixHub probeert geen beveiliging te kraken of onbevoegd te omzeilen.

8. Diagnosekosten

De standaard diagnosekosten bedragen € 59.

Deze kosten worden in rekening gebracht voor onder andere:

- ☐ intake en registratie van het apparaat;
- ☐ visuele inspectie;
- ☐ technische diagnose;
- ☐ metingen aan voeding en moederbord;
- ☐ controle van opslag en communicatie;
- ☐ onderzoek naar de oorzaak van de storing;
- ☐ beoordeling van de haalbaarheid van data recovery;
- ☐ het opstellen van een technische conclusie en eventuele prijsopgave.

De diagnosekosten van € 59 zijn verschuldigd, ook wanneer:

- ☐ data recovery technisch niet mogelijk blijkt;
- ☐ het apparaat tijdens of vóór de diagnose verder uitvalt;
- ☐ de klant besluit de herstelwerkzaamheden niet te laten uitvoeren;
- ☐ de klant geen toegangscode, Apple ID of noodzakelijke verificatie kan aanleveren;
- ☐ de schade te groot blijkt;
- ☐ gegevens niet lokaal aanwezig zijn;
- ☐ gegevens uitsluitend in een niet-beschikbare iCloud-reservekopie staan.

Wanneer vooraf schriftelijk een andere diagnoseprijs is afgesproken, geldt die afwijkende prijs.

9. Prijsopgave en toestemming voor vervolgwerkzaamheden

Na de diagnose ontvangt de klant, indien mogelijk, een technische beoordeling en een prijsopgave voor de verdere data recovery.

Vervolgwerkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd nadat de klant hiervoor akkoord heeft gegeven. Een prijsopgave kan afhankelijk zijn van de technische bevindingen en kan worden aangepast wanneer tijdens het herstel aanvullende schade of complicaties worden vastgesteld.

Wanneer aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn, wordt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. Zonder akkoord kan FixHub de werkzaamheden beëindigen en het apparaat retourneren in de staat waarin het zich op dat moment bevindt.

10. Opslagmedium voor herstellde gegevens

Herstellde gegevens worden, indien mogelijk, opgeslagen op een door de klant aangeleverd of door FixHub geleverd extern opslagmedium. De klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van voldoende opslagcapaciteit.

Wanneer FixHub een opslagmedium levert, kunnen hiervoor afzonderlijke kosten worden berekend. De klant dient na ontvangst zelf een extra back-up te maken. FixHub bewaart herstellende gegevens niet onbeperkt.

11. Gedeeltelijk, beschadigd of onvolledig herstel

Het is mogelijk dat slechts een deel van de gegevens wordt hersteld. Bestanden kunnen:

- ☐ ontbreken;
- ☐ beschadigd zijn;
- ☐ niet volledig openen;
- ☐ geen juiste bestandsnaam hebben;
- ☐ geen oorspronkelijke datum of metadata bevatten;
- ☐ door software niet meer worden herkend;
- ☐ gedeeltelijk overschreven zijn;
- ☐ alleen als fragment beschikbaar zijn.

Een technisch geslaagde uitlezing betekent niet automatisch dat alle bestanden bruikbaar zijn. FixHub kan een beperkte controle uitvoeren om vast te stellen of bestanden aanwezig zijn, maar voert geen volledige inhoudelijke controle van alle bestanden uit.

12. Privacy en vertrouwelijkheid

FixHub behandelt klantgegevens vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering, controle en afronding van de data recovery.

Tijdens de werkzaamheden kunnen bestanden zichtbaar worden, waaronder persoonlijke foto's, video's, documenten, berichten, contacten en andere privégegevens. FixHub probeert inzage in persoonlijke inhoud zoveel mogelijk te beperken. Een beperkte inhoudelijke controle kan noodzakelijk zijn om te beoordelen of bestanden correct zijn hersteld.

De klant verklaart toestemming te geven voor deze noodzakelijke technische verwerking van gegevens. De klant blijft verantwoordelijk voor het maken van een back-up en het tijdig ophalen van de herstellende gegevens.

13. Eigendom en bevoegdheid

De klant verklaart:

- ☐ eigenaar van het apparaat te zijn, of toestemming van de eigenaar te hebben;
- ☐ bevoegd te zijn om data recovery te laten uitvoeren;
- ☐ geen gegevens te laten uitlezen waarvoor geen rechtmatige toestemming bestaat;
- ☐ geen gestolen, verloren of anderszins onbevoegd verkregen apparaat aan te bieden;
- ☐ verantwoordelijk te zijn voor de juistheid van de verstrekte informatie.

FixHub mag de opdracht weigeren wanneer twijfel bestaat over eigendom, toestemming, identiteit of de rechtmatigheid van de opdracht.

14. Staat van het apparaat bij retour

Een apparaat dat uitsluitend voor data recovery is onderzocht of tijdelijk is gerepareerd, hoeft na afronding niet geschikt te zijn voor normaal dagelijks gebruik. Tijdelijke reparaties, jumper wires, aangepaste voedingslijnen of andere technische oplossingen kunnen uitsluitend bedoeld zijn om gegevens toegankelijk te maken.

FixHub is niet verplicht het apparaat volledig gebruiksklaar of fabrieksmatig te herstellen wanneer de opdracht uitsluitend betrekking heeft op data recovery.

15. Controle en bewaartermijn

De klant dient de herstellde gegevens direct na ontvangst te controleren en zelf een back-up te maken. FixHub kan herstellde gegevens na een redelijke bewaartermijn verwijderen.

Wanneer de klant het apparaat, opslagmedium of herstellde gegevens niet tijdig ophaalt, kan FixHub na voorafgaande kennisgeving opslag- of afhandelingskosten in rekening brengen.

16. Aansprakelijkheid

FixHub voert de werkzaamheden zorgvuldig en professioneel uit. Vanwege de aard van data recovery kan FixHub echter niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet kunnen herstellen van gegevens, het ontbreken van bestanden, beschadigde bestanden, verdere technische uitval of het verlies van gegevens dat voortvloeit uit de oorspronkelijke schade of de noodzakelijke herstelwerkzaamheden.

De klant blijft verantwoordelijk voor het bewaren van originele gegevens, back-ups, accountgegevens en herstelkopieën.

17. Akkoord van de klant

Door akkoord te geven op de diagnose of data recovery bevestigt de klant:

- ☐ deze voorwaarden te hebben gelezen;
- ☐ akkoord te gaan met de diagnosekosten van standaard v.a. € 59;
- ☐ toestemming te geven voor de noodzakelijke technische onderzoeken;
- ☐ de benodigde toegangscode en accountgegevens rechtmatig te mogen verstrekken;
- ☐ op de hoogte te zijn van de risico's van data recovery;
- ☐ te begrijpen dat volledig dataherstel niet kan worden gegarandeerd;
- ☐ akkoord te gaan met de verwerking van gegevens voor de uitvoering van de opdracht.