

LABY

# CGS, Condiciones Generales de Servicio



# Índice

1.	Identificación.....	2
2.	Objeto.....	2
3.	Aceptación de CGS .....	2
4.	Condiciones de Servicio.....	2
4.1.	Alta de cliente y documentación necesaria .....	3
4.2.	Servicio de diagnóstico y presupuesto.....	3
4.2.1.	Tarifas .....	4
4.2.2.	Custodias .....	4
4.2.3.	Limitación de responsabilidad por el servicio de diagnóstico y presupuesto.....	5
4.2.4.	Devoluciones .....	5
4.3.	Aceptación de presupuesto .....	5
4.4.	Recuperación de datos.....	6
4.5.	Volcado de datos.....	7
4.6.	Pago y cierre.....	7
4.7.	Entradas y salidas de dispositivos del Laboratorio .....	9
4.7.1.	Entradas de dispositivos con agencia de mensajería .....	9
4.7.2.	Salidas de dispositivos con agencia de mensajería .....	9
4.7.3.	Limitación de responsabilidad por el servicio de transportes .....	10
5.	Condiciones de contratación.....	10
6.	Generalidades y limitación de responsabilidades.....	10
6.1.	Limitación de responsabilidad general .....	10
6.2.	Otras limitaciones de responsabilidad .....	11
7.	Garantía y devoluciones.....	12
7.1.	Periodo de garantía de servicio.....	12
7.2.	Periodo de archivo y/o devolución .....	12
7.3.	Pagos .....	12
7.4.	Garantía de productos .....	13
7.5.	Derecho de desistimiento y devoluciones. ....	13
8.	Confidencialidad y protección de datos.....	14
9.	Legislación aplicable.....	14

## 1. Identificación

**Laby Aplicaciones Técnicas SL**, con domicilio fiscal en Calle Roger 25 Planta -1 SUB A 08028, Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el tomo 43008 Folio 36, Hoja 417538, con CIF B65724155 en adelante LABY.

**Datos de contacto:**

Teléfono: 900 525 666

E-mail: [info@laby.es](mailto:info@laby.es)

Web: <https://www.laby.es>

La presente página web <https://www.laby.es> y <https://www.grupolaby.es> son propiedad de Laby Aplicaciones Técnicas S.L. con CIF B65724155 y dirección fiscal en ROGER 25 PLANTA -1 SUB A 08028, BARCELONA (BARCELONA), actuando comercialmente bajo la marca LABY

## 2. Objeto

Las presentes condiciones generales de servicio en adelante **CGS (Condiciones Generales de Servicio)** junto, en su caso, con las condiciones particulares que puedan establecerse y comunicarse, tienen por objeto regular expresamente la información y ejecución de los servicios y procesos de diagnóstico y recuperación de datos de dispositivos dañados ofrecidos por LABY solicitados por cualquier persona física o jurídica, mayores de edad en adelante el CLIENTE.

Estas CGS permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del **Sitio Web/Área de clientes**, sin perjuicio de que LABY se reserva el derecho a modificar, sin previo aviso, tanto las CGS, en su caso las Particulares, así como cualquiera de los textos legales que se encuentren expuestos en el Sitio Web/Área de clientes. En todo caso, el acceso al **Sitio Web/Área de clientes** tras su modificación, inclusión y/o sustitución, implica la aceptación de los mismos por parte del CLIENTE.

## 3. Aceptación de CGS

El CLIENTE deberá leer atentamente las CGS de diagnóstico y recuperación de datos. Al registrarse a nuestra **Área de clientes** o entregue su dispositivo a LABY, usted acepta tales CGS. Si no está de acuerdo con las CGS, no debe utilizar el servicio de LABY.

## 4. Condiciones de Servicio

A continuación, se especifican las condiciones de servicio que rigen la relación entre el CLIENTE y LABY en todas las fases del proceso global de recuperación de datos.

#### 4.1. Alta de cliente y documentación necesaria

Para poder iniciar el proceso de diagnóstico y presupuesto, así como el de contratación para la recuperación de datos, expuestos en el **Sitio Web/Área de clientes** de LABY, es esencial que EL CLIENTE sea registrado como usuario. El registro se hará con la toma de los siguientes datos:

- Nombre y apellidos/Razón social
- DNI/NIE/CIF
- Dirección Fiscal
- Dirección de recogida
- Número/s de teléfono
- Correo/s electrónico

El registro se puede realizar telefónicamente, a través de correo electrónico o de forma presencial en las oficinas. Una vez finalizado el proceso, el CLIENTE recibirá por correo electrónico las credenciales de acceso al **Área de clientes**.

Las comunicaciones, entregas de datos o devoluciones de dispositivos se realizarán a la persona registrada en el **Área de clientes** o representante de la persona física o jurídica debidamente acreditado. En caso que una tercera persona quiera intervenir en el servicio se requerirá de la autorización explícita del CLIENTE. LABY se reservará el derecho de contactar con el CLIENTE para acreditar tal consentimiento por correo electrónico o a través del **Área de clientes**.

#### 4.2. Servicio de diagnóstico y presupuesto

El servicio de diagnóstico de dispositivos dañados y presupuesto de recuperación de datos que ofrece LABY es de carácter gratuito (exceptuando solicitudes fuera de horario laboral – ver punto 4.2.1). Una vez el dispositivo llegue a laboratorio, en un máximo de 4h laborables el CLIENTE recibirá el diagnóstico y el eventual presupuesto si la recuperación es viable.

En determinados casos, para realizar el correcto diagnóstico será necesaria la manipulación del dispositivo dañado en sala limpia. LABY pedirá la autorización del CLIENTE por escrito, mediante correo electrónico o intranet. Si el CLIENTE no acepta la apertura en sala limpia se procederá a la cancelación del proceso y posterior devolución del dispositivo dañado asumiendo el CLIENTE los costes derivados de transporte si los hubiese.

Tras la apertura del dispositivo LABY puede determinar la imposibilidad de recuperación por diversos motivos. LABY ofrecerá toda la información relativa al CLIENTE mediante intranet o correo electrónico.

El CLIENTE reconoce que el soporte y/o los datos contenidos en el mismo pueden estar dañados antes de su recepción por parte de LABY.

LABY ofrecerá el diagnóstico y los presupuestos a través de la plataforma interna (Intranet) y mediante correo electrónico.

La vigencia del presupuesto está condicionada a:

1. Es vigente desde su comunicación durante un periodo de 30 días naturales mientras el dispositivo permanezca en las instalaciones de LABY.
2. Deja de ser vigente:
  - a. En caso que el CLIENTE no acepte el presupuesto
  - b. En caso de que se tramite su devolución
3. En caso que el dispositivo salga del laboratorio y vuelva para su recuperación de datos se diagnosticará de nuevo y se realizará un presupuesto nuevo.

LABY puede ofrecer tres modalidades de presupuesto que variarán en función del tiempo de recuperación asociado y de su viabilidad técnica:

1. Recuperación exprés
2. Recuperación estándar
3. Recuperación con pago diferido

Los dispositivos dañados enviados por nuestros distribuidores o socios, deberán estar previamente aceptados, por lo que no se facilitará presupuesto previo a fin de agilizar el proceso de recuperación en cumplimiento de los SLA que sean vigentes en el momento del envío del dispositivo.

#### 4.2.1. Tarifas

Las tarifas de recuperación de datos por dispositivo son:

- Discos mecánicos desde 250€+IVA a 1490€+IVA
- RAIDS a partir de 1190€+IVA
- Dispositivos SSD a partir de 890€+IVA
- Memoria Flash a partir 890€+IVA

La aceptación del presupuesto por parte del CLIENTE significará el pago del 50% por adelantado con el TPV virtual o bien enviando el justificante de la transferencia bancaria de dicha cantidad a [info@laby.es](mailto:info@laby.es) junto con la aceptación del presupuesto por escrito.

La aceptación del presupuesto en procesos de análisis forense, periciales u otros supuestos por parte del CLIENTE significará el pago del 100% por avanzado con el TPV virtual o bien enviando el justificante de la transferencia bancaria de esta cantidad a [info@laby.es](mailto:info@laby.es) junto con la aceptación del presupuesto por escrito.

En caso de solicitud de un diagnóstico y presupuesto fuera de horario laboral (de lunes a viernes de 9:00 a 19:00) el diagnóstico y presupuesto tendrán un coste de 250€+IVA por adelantado y sin posibilidad de devolución independientemente de la viabilidad o no de la recuperación de datos.

Para cualquier recuperación exprés, se deberá valorar la viabilidad técnica de acelerar el proceso y presupuestar a medida el adelanto de los tiempos establecidos.

#### 4.2.2. Custodias

Una vez comunicado el diagnóstico y presupuesto, el CLIENTE tendrá un plazo de **30 días naturales** para dar respuesta. De no recibir respuesta en el plazo indicado de 30 días y de permanecer en las instalaciones de LABY, el dispositivo pasará a estar en modo custodia. Durante los 2 meses posteriores al periodo establecido como de espera de respuesta, se

realizará un cargo de 100€ por mes en concepto de custodia. Durante este periodo se intentará establecer comunicación con el CLIENTE cada 15 días vía email y llamada telefónica. En caso que durante este periodo de 2 meses el CLIENTE no recoja el dispositivo, LABY procederá a su destrucción.

#### 4.2.3. Limitación de responsabilidad por el servicio de diagnóstico y presupuesto

El CLIENTE autoriza a LABY a efectuar en el dispositivo todas las operaciones necesarias en cualquier fase del proceso. El CLIENTE acepta la posibilidad de pérdida de todos o algunos de los datos contenidos en el dispositivo debido a las maniobras de manipulación necesarias para alcanzar los objetivos de la solicitud realizada.

LABY no se hará responsable de la pérdida de garantía del dispositivo por manipulación de éste para trabajos de diagnóstico. La eventual pérdida de garantía es responsabilidad única y exclusiva del CLIENTE.

El CLIENTE asume que la carcasa externa de algunos dispositivos por su diseño de fabricación no permite ser abierta sin deteriorarse. En ese caso, al realizar los trabajos de diagnóstico/recuperación de datos, el soporte no se podrá montar de nuevo y al CLIENTE se le devolverán todas las piezas de su soporte.

#### 4.2.4. Devoluciones

Si el CLIENTE no aceptara el presupuesto o fuera irrecuperable, podrá retirar el soporte con su agencia de mensajería o abonar el coste de la devolución del mismo por la agencia de mensajería de LABY. Para poder proceder a su devolución será necesario que el CLIENTE avise con antelación de 24 horas naturales ya sea por correo electrónico o a través del **Área de clientes** para poder preparar el dispositivo para su recogida.

### 4.3. Aceptación de presupuesto

La aceptación del presupuesto deberá realizarse mediante la intranet o bien por escrito (firma y aceptación de presupuesto en las instalaciones o por correo electrónico) previo a los inicios de actividades relacionadas con la recuperación de datos.

La aceptación del presupuesto implica un abono del anticipo del 50% o el 100% en las otras modalidades anteriormente descritas. El abono se realizará mediante las modalidades de pago ofrecidas (efectivo, transferencia bancaria o pago por TPV).

Si se realiza una transferencia bancaria será necesario enviar el justificante a [info@laby.es](mailto:info@laby.es) indicando en el concepto el número de OT (Orden de Trabajo) o número presupuesto. El no enviar el justificante, puede retrasar el inicio de los procesos de recuperación hasta la confirmación bancaria.

La aceptación del presupuesto quedará reflejada en la intranet mediante el cambio de estado dentro de su área de usuario.

Si el CLIENTE no aceptara el presupuesto o fuera irrecuperable, podrá retirar el soporte por sus medios o abonar el coste de la mensajería (ida y vuelta).

#### 4.4. Recuperación de datos

Si debido a la naturaleza de los archivos, LABY no pudiera verificar su integridad una vez recuperados (por ejemplo, formatos de archivo inusuales o de un software específico que LABY no posee), el CLIENTE acepta que LABY no será responsable de las acciones posteriores que el CLIENTE necesite realizar sobre dichos archivos para el uso de los mismos.

El CLIENTE solo podrá cancelar el presupuesto aceptado si LABY incumple los acuerdos de servicio establecidos en las presentes CGS o aquellas acordadas directamente entre las partes.

LABY ofrecerá la posibilidad de realizar un control remoto mediante software externo comercial para la visualización de la información recuperada siempre que no sea posible recuperar el 100% de los datos. Cualquier recuperación parcial superior al 90% de los datos será considerada a todos los efectos como recuperación total.

Durante el control remoto y tras la visualización por parte del CLIENTE de la información recuperada, éste podrá continuar con el proceso de recuperación o cancelarlo a excepción de análisis forense, periciales u otros.

En caso de aceptación tras la comprobación mediante control remoto y la visualización por parte del CLIENTE del contenido, se autoriza a LABY a continuar con el proceso de recuperación, eximiendo a LABY de posibles ficheros dañados una vez se haya entregado el dispositivo con la información volcada siempre que no hayan sido visualizados de forma correcta durante el control remoto.

En caso de cancelación, en ningún caso se entregará la información recuperada y se procederá a la inmediata destrucción de los datos recuperados y se ofrecerá la devolución del dispositivo al CLIENTE. En caso de rechazo de devolución, el dispositivo será destruido.

Si el cliente declina realizar el control remoto o bien hace caso omiso a las comunicaciones (cualesquiera) para realizar el control remoto, tras un periodo establecido de 1 mes como de espera, se realizará un cargo de 100€ por mes en concepto de custodia. Durante este periodo se intentará establecer comunicación con el CLIENTE cada 15 días vía email y llamada telefónica. En caso que durante este periodo de 4 meses el CLIENTE no realice el control remoto, se entenderá que el cliente se desentiende de su dispositivo y se facturará el anticipo. Además, se procederá a la destrucción del dispositivo, así como de la información recuperada sin posibilidad de reclamación alguna.

##### Tiempos medios de recuperación:

- La recuperación exprés comprende un tiempo entre 24h y 48h laborales (sujeto a disponibilidad técnica).
- La recuperación estándar comprende un tiempo entre cinco y siete días laborales (sujeto a disponibilidad técnica y a condicionantes de tipo de dispositivo a recuperar)
- El tiempo medio de recuperación para un disco duro mecánico y SSD es entre cinco y siete días laborales.
- El tiempo medio de recuperación para un dispositivo flash es entre cinco y veinte días laborales.
- El tiempo medio de recuperación para un dispositivo RAID es entre cinco y diez días laborales.

- Todos estos tiempos medios son meramente indicativos. LABY informará avances relativos al proceso mediante la intranet de LABY y correo electrónico.

#### 4.5. Volcado de datos

Realizada la recuperación de la información, LABY procederá al volcado de los datos recuperados en un dispositivo proporcionado por el CLIENTE o en su defecto un dispositivo ofertado por LABY cuya capacidad sea equivalente o superior a la de la información recuperada. Dicho dispositivo ofertado por LABY se realizará mediante presupuesto adicional al de recuperación de datos.

En caso de que el CLIENTE rechace el presupuesto adicional y decida aportar por sus propios medios otro dispositivo de volcado, LABY repercutirá los gastos de transporte, si los hubiese en la factura final.

LABY no se responsabilizará en ningún caso de la información contenida en el soporte entregado por el CLIENTE para el volcado de datos, por lo que será responsabilidad del CLIENTE el disponer de una copia de seguridad de los datos contenidos si los hubiese.

El tiempo medio de volcado es 48 horas laborales condicionado a factores externos a LABY como el estado del dispositivo donde se vuelque la información, tipo de formato o volumen y tipología de información recuperada.

En cualquier caso, LABY no será responsable de posibles retrasos en el volcado producidos por factores externos a LABY descritos en el párrafo anterior.

Si el CLIENTE aporta un dispositivo de volcado defectuoso o no válido, LABY se comunicará con el CLIENTE mediante correo, llamada o intranet, con la intención de agilizar el proceso de volcado. Será siempre responsabilidad del CLIENTE la toma de decisión del dispositivo a utilizar para volcado y por consecuente será responsable de la misma.

#### 4.6. Pago y cierre

Todos los productos indican el precio de venta en Euros y no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Si fuera aplicable cualquier otro impuesto, así se indicaría (IGIC o IPSI).

LABY ofrece varias modalidades de pago como TPV virtual, TPV físico, Transferencia bancaria y efectivo (siempre que no supere lo establecido en la normativa vigente).

##### **Tarjeta de crédito VISA o MASTERCARD**

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro, un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (Secure Sockets Layer). Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red. Asimismo los datos sobre su tarjeta de crédito son introducidos directamente en la página del banco, en el TPV (Terminal Punto de venta del Banco) y no son introducidos ni registrados en ningún servidor de Laby Aplicaciones Técnicas S.L.. Al pagar con tarjeta VISA o MASTERCARD se le solicitarán siempre los siguientes datos: el número de tarjeta, la fecha de caducidad, y un Código de Validación que coincide con las tres últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de su tarjeta VISA o MASTERCARD, ofreciendo, de esta forma, más garantías acerca de la seguridad de la transacción. Esta forma de pago es válida únicamente en la web.

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y re abono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente a Laby Aplicaciones Técnicas S.L. al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

### **Transferencia Bancaria**

Al seleccionar la transferencia bancaria recibirá, junto con la confirmación de su pedido, un e-mail con los datos bancarios de Laby Aplicaciones Técnicas S.L.. Es muy importante que al realizar la transferencia indique en el asunto el número de pedido, así como su nombre y apellidos, y realice la transferencia dentro de los 2 días posteriores a la fecha de confirmación del pedido para poder validarlo. Si lo desea, puede enviarnos el justificante de la transferencia por e-mail [INFO@LABY.ES](mailto:INFO@LABY.ES) . Pero, en cualquier caso, no se considerará efectivo el pedido hasta que nuestro departamento de administración no tenga confirmación bancaria de la transferencia. Recordarle que el pago se tiene que realizar en EUROS y que todas las eventuales comisiones de cambio y bancarias corren por su cuenta. En el caso de transferencias bancarias realizadas desde fuera de España, es muy importante que al ordenar la transferencia comunique siempre a su banco hacerse cargo de las comisiones en origen, aquellas comisiones bancarias y gastos correspondientes a su entidad. De no ser así, Laby Aplicaciones Técnicas S.L. podría paralizar el envío de su pedido al no recibir la cantidad íntegra del mismo. Las posibles comisiones de cambio y bancarias corren a cargo del cliente.

La entrega de datos recuperados al CLIENTE queda supeditada al pago de la factura proforma con el importe restante del presupuesto (y presupuestos adicionales surgidos). Sin dicho pago no se entregarán los datos recuperados al CLIENTE salvo acuerdo expreso entre LABY y CLIENTE.

La recuperación con pago diferido comprende un tiempo de tres meses desde la aceptación del presupuesto. Esta modalidad, permite realizar el pago fraccionado durante un periodo de tres meses (mes en curso de la aceptación de presupuesto más dos meses adicionales):

- El primer cobro se realizará el día 1 del mes posterior a la aceptación del presupuesto.
- El segundo y tercer cobro se realizará el día 1 del mes correspondiente.
- LABY no repercutirá ningún tipo de comisión asociada a esta modalidad.
- LABY repercutirá un concepto de custodia del dispositivo dentro del laboratorio de 10€ por mes, siendo un total de 20€ a añadir a los pagos.
- LABY se compromete a la devolución del importe abonado inicialmente en concepto de anticipo y/o cuotas devengadas por el pago diferido cuando los resultados de recuperación no sean favorables. Cualquier otro importe abonado en concepto de piezas de repuesto u otros procedimientos, no serán reembolsables. Si el CLIENTE lo solicita, se procederá a la devolución del dispositivo, debiendo abonar los costes asociados a mensajería si los hubiese.

En cualquier tipo de recuperación, los pagos realizados en concepto de piezas de repuesto u otros procedimientos, no serán reembolsables.

El CLIENTE tendrá un plazo de **30 días naturales** para retirar el dispositivo con el volcado de datos. De no retirarlo en el plazo indicado de 30 días y de permanecer en las instalaciones de LABY, el dispositivo pasará a estar en modo custodia. Durante los 2 meses posteriores al periodo establecido, se realizará un cargo de 10€ por mes en concepto de custodia. Durante este periodo se intentará establecer comunicación con el CLIENTE cada 15 días vía email y llamada telefónica. En caso que durante este periodo de 2 meses el CLIENTE no recoja el dispositivo, LABY procederá a su destrucción.

#### 4.7. Entradas y salidas de dispositivos del Laboratorio

LABY ofrece al CLIENTE la posibilidad de entregar y recoger dispositivos de nuestras instalaciones personalmente o bien con una agencia de mensajería. Si el CLIENTE lo solicita, LABY puede tramitar los servicios de mensajería dentro de la **Península Ibérica y Baleares**. Por condiciones del dispositivo o situación geográfica LABY tiene el derecho a no ofrecer servicios de mensajería.

Fuera de este contexto (Islas Canarias o Unión Europea) pueden generar gastos adicionales (como aranceles, impuestos, gastos por transferencia bancaria de dinero por entidades bancarias, etc.), que correrán a cargo del cliente.

##### 4.7.1. Entradas de dispositivos con agencia de mensajería

La entrega de un dispositivo de cualquier índole mediante agencia de mensajería en las instalaciones de LABY por parte de un CLIENTE está supeditado a estar dado de alta en el **Área de clientes**. El CLIENTE indicará con antelación vía mail, teléfono o chat del **Área de clientes** la agencia que realizará el envío, el día y número de seguimiento. En caso que LABY tramite el servicio será necesario indicar todos los datos necesarios para realizar recogida: Dirección completa, el día y hora siendo estos entre lunes y viernes laborables de 9h a 20h y con un margen de entre 3 y 5h.

Si la mensajería no pudiera desplazarse a las dependencias del CLIENTE en el horario convenido, se realizará un siguiente intento el siguiente día laboral en la misma franja horaria. El envío del dispositivo mediante la contratación de mensajería implica la aceptación de las CGS.

##### 4.7.2. Salidas de dispositivos con agencia de mensajería

La recogida de un dispositivo en las instalaciones de LABY por agencia de mensajería debe ser indicada por el CLIENTE con 24h de antelación vía mail o chat del **Área de clientes**. Será necesario indicar la agencia que realizará la recogida, el día y la hora.

Si el envío lo tramita LABY el CLIENTE deberá indicar la dirección vía mail o chat **Área de clientes** si difiere de la facilitada inicialmente.

En caso de que LABY tramite la devolución de un dispositivo por presupuesto rechazado o caso irre recuperable se cobrarán los portes de envío correspondientes a la recogida inicial y a la devolución entre 10 y 20€ en función del kilometraje y el número final de envíos tramitados y entre 20 y 40€ si el destino son Baleares.

El abono indicado en el párrafo anterior podrá realizarse al mensajero o bien directamente a LABY.

La devolución del dispositivo mediante la contratación de mensajería implica la aceptación de las CGS.

#### 4.7.3. Limitación de responsabilidad por el servicio de transportes

LABY no se hace responsable del empaquetado y embalado de protección de los dispositivos realizados por el CLIENTE para el envío por agencia de mensajería.

LABY no se hace responsable de cualquier daño, deterioro o pérdida de los dispositivos enviados por mensajería ya sea por una agencia de transporte escogida por el CLIENTE o por LABY. En caso de daño, deterioro o pérdida del paquete durante el transporte, las indemnizaciones serán las estipuladas por el seguro la propia empresa de mensajería (LOT) responsable del daño, deterioro o pérdida.

Si quiere contratar un seguro adicional para el transporte, el CLIENTE deberá comunicarlo a LABY antes de enviar su dispositivo.

## 5. Condiciones de contratación

El inicio de contratación con LABY se establecerá en el momento de la aceptación del presupuesto mediante correo electrónico o firma a través de la intranet de LABY, así como el pago inicial del 50% mediante los medios aceptados o el 100% del pago inicial en casos de análisis forense, periciales u otros.

El inicio de contratación implicará la aceptación de las CGS en su completitud no pudiendo omitir u obviar cualquiera de los puntos establecidos.

## 6. Generalidades y limitación de responsabilidades

En el presente capítulo y de forma general se recogen la limitación de responsabilidades ya recogidas en anteriores capítulos y otras que de forma particular sean de aplicación a las CGS.

### 6.1. Limitación de responsabilidad general

LABY no acepta responsabilidad por daños físicos o de otro tipo, ni corrupción o destrucción de los soportes y datos del CLIENTE o cualquier otro soporte, ni la invalidación de cualquier

garantía con respecto a los soportes del CLIENTE u otros soportes, donde dicho daño, destrucción, corrupción o invalidación surja de la prestación de los servicios de conformidad con estas CGS.

Sujeto a lo dispuesto en esta cláusula, la responsabilidad total de LABY respecto al CLIENTE, ya sea por incumplimiento de contrato o por incumplimiento del derecho estatutario (incluyendo negligencia) o de otro modo, que surja bajo o en relación con el contrato se limitará a casos de incumplimiento de confidencialidad, protección de datos o propiedad intelectual, el mayor de 3.000 € (tres mil euros) o el valor del importe pagadero por contrato; o en cualquier otro caso, el valor del importe pagadero por contrato.

Ninguna de las partes será responsable ante la otra, ya sea por contrato, agravio (incluyendo negligencia), por incumplimiento de deberes legales o de otro modo, que surjan bajo o en relación con este contrato, por cualquier pérdida indirecta o consecuente, pérdida pecuniaria, pérdida de datos, pérdida o daño durante el tránsito, interrupción del negocio, pérdida de beneficios o pérdida de ventas o negocios, o la adquisición de bienes o servicios sustitutivos o el coste de ellos, incluso si la otra parte ha sido informada de la posibilidad de dichos daños.

En caso de discrepancias referentes a la información recuperada, LABY propondrá la recuperación por un tercero designado por LABY. La realización del presupuesto irá a cargo del CLIENTE. Si el CLIENTE acepta el presupuesto y los trabajos de recuperación son exitosos, LABY abonará íntegramente el importe de la recuperación realizado por el tercero y entregará la información recuperada al CLIENTE. En caso de que el tercero no pueda recuperar la información solicitada por el CLIENTE y de la razón a LABY el CLIENTE deberá abonar el importe íntegro al tercero. Los gastos de transporte, piezas u otros serán siempre imputables al CLIENTE.

## 6.2. Otras limitaciones de responsabilidad

LABY no garantiza la ausencia de virus u otros elementos que pudieran causar daños en los sistemas informáticos, en los documentos electrónicos o en los ficheros de usuario de este sitio web o de sitios web de terceros, por lo que no se responsabiliza de los perjuicios que se pudieran producir por estas causas.

LABY tampoco se responsabiliza del contenido de los sitios web a los que enlaza fuera de su página ni puede garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de los enlaces a otros sitios web.

LABY tampoco se responsabiliza del contenido de los sitios web a los que enlaza fuera de su página ni puede garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de los enlaces a otros sitios web.

LABY tampoco se responsabiliza de los fallos o averías producidos en los equipos de CLIENTE o en las instalaciones de CLIENTE. Se aplicará la garantía vigente (si aplica del dispositivo) en caso que haya sido aportado por LABY. En ningún caso el CLIENTE podrá reclamar daños y perjuicios a LABY por cualquier fallo producido de cualquier índole.

## 7. Garantía y devoluciones

En el presente capítulo y de forma general se recogen los aspectos relativos a garantías y devoluciones ya recogidos en anteriores capítulos y otros que de forma particular sean de aplicación a las CGS.

### 7.1. Periodo de garantía de servicio

LABY recomienda, como medida de seguridad, que una vez recibido el nuevo soporte con los datos recuperados el CLIENTE realice una copia de seguridad de los mismos antes de proceder a su manipulación. El CLIENTE dispondrá de un plazo de 15 días naturales, a contar desde la recepción de dicho soporte para revisar los datos recuperados. Si el CLIENTE no manifiesta disconformidad durante ese período, se sobreentiende aceptación del servicio efectuado y LABY dará por finalizado su trabajo; no admitiéndose reclamaciones posteriores al período señalado.

Adicionalmente, LABY mantendrá durante QUINCE (15) días naturales una copia en sus servidores de los datos recuperados. En caso de no ser posible mantener una copia, se conservará durante 15 días el dispositivo original, a no ser que el CLIENTE solicite que se le envíe antes de ese plazo.

En caso de que el volcado se realice mediante descarga por FTP u otros medios propietarios, LABY mantendrá la información en los servidores FTP durante 15 días desde la fecha de envío del email con los datos de acceso para la descarga. Transcurrido dicho plazo, LABY procederá al borrado de los datos de sus sistemas informáticos.

### 7.2. Periodo de archivo y/o devolución

En caso de no aceptación del presupuesto, falta de respuesta por escrito por parte del CLIENTE o inviabilidad de recuperar los datos del dispositivo, el CLIENTE dispondrá de un máximo de SESENTA (60) días naturales desde la fecha de emisión del diagnóstico para la retirada del dispositivo. Transcurrido dicho plazo, LABY a la destrucción segura del dispositivo junto las carcacas, dispositivos y accesorios que acompañasen al dispositivo dañado originalmente, quedando totalmente imposibilitada la reclamación del mismo.

LABY mantendrá durante QUINCE (15) días naturales, una vez entregada el dispositivo recuperado con los datos de CLIENTE, las carcacas, dispositivos y accesorios que acompañasen al dispositivo dañado originalmente. Si el CLIENTE no reclama explícitamente la devolución se procederá pasados los QUINCE (15) días naturales, destrucción segura del dispositivo, quedando totalmente imposibilitada la reclamación del mismo.

### 7.3. Pagos

LABY procederá a la devolución del anticipo inicial del 50% en caso de que finalmente no puedan recuperarse los datos, mediante el mismo medio de pago inicial (TPV físico o

virtual, transferencia bancaria o efectivo). En trabajos de análisis forense, periciales u otros no se procederá a la devolución del importe inicial.

Los pagos realizados al inicio del trabajo si fuera necesaria la adquisición de piezas de repuesto u otros procedimientos, no serán reembolsables.

LABY se compromete a la devolución del importe abonado inicialmente en concepto de anticipo y/o cuotas devengadas por el pago diferido cuando los resultados de recuperación no sean favorables. Cualquier otro importe abonado en concepto de piezas de repuesto u otros procedimientos, no serán reembolsables. Si el CLIENTE lo solicita, se procederá a la devolución del dispositivo, debiendo abonar los costes asociados a mensajería si los hubiese.

El cliente, recibirá una factura digital mediante el correo electrónico, pudiendo solicitar el duplicado en papel.

#### 7.4 Garantía de productos

Todos los productos ofrecidos en la página web gozan de la garantía comercial del proveedor del mismo. La tramitación de la garantía se realizará a través del propio proveedor o fabricante y no a través de LABY

#### 7.5 Derecho de desistimiento y devoluciones.

El CLIENTE dispondrá de un plazo de un día natural para desistir, a partir del día que el cliente contrata el producto, sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. El ejercicio del derecho de desistimiento deberá realizarse mediante notificación a través comunicación telefónica a 900525666, dirigiéndose al correo electrónico INFO@LABY.ES , remitiendo su escrito a nuestra dirección postal ROGER 25 PLANTA -1 SUB A 08028, , BARCELONA (BARCELONA), Según lo establecido el artículo 103 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, los suministros de servicios o bienes confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, están exentos de desistimiento.

La devolución

El cliente deberá devolver o entregar directamente el producto a Laby Aplicaciones Técnicas S.L., a la dirección ROGER 25 PLANTA -1 SUB A 08028, , BARCELONA (BARCELONA), sin ninguna demora indebida, y en todo caso en un plazo máximo de dos días naturales a partir de la fecha en que se formalice el derecho de desistimiento del contrato. Se entenderá cumplido el plazo si el cliente efectúa la devolución del producto antes de la finalización del plazo. El cliente se hará cargo de los costes de devolución del producto. En todo caso, los productos a devolver deberán estar en perfectas condiciones, sin usar y en su embalaje original. Se ruega, por tanto, que, para evitar problemas en el transporte, se asegure de que el paquete va debidamente protegido y precintado. Una vez recibido/s, chequearemos su estado. En el momento en que comprobemos que tanto el/los artículos/s, como los posibles componentes, accesorios, obsequios promocionales y documentación, estén completos y en perfectas condiciones, procederemos a devolver el dinero abonado.

## 8. Confidencialidad y protección de datos

LABY actúa en calidad de Encargado de Tratamiento de los datos personales del CLIENTE en conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD). Dicho tratamiento se realizará exclusivamente para la ejecución del contrato de recuperación de datos. Los datos relativos a la identificación y facturación se conservarán hasta, al menos, el mínimo tiempo marcado por ley. Los datos recuperados únicamente se conservarán hasta la ejecución del contrato, destruyéndose los mismos una vez finalizado el mismo cumpliendo con los calendarios de garantía que se fijan en las CGS. No se comunican datos a terceros ni otras acciones que puedan vulnerar la confidencialidad del CLIENTE acorde a la ley vigente. El CLIENTE tiene derecho a retirar el consentimiento para tratar los datos en cualquier momento y que, si ejerce este derecho, se deberá proceder a la rescisión del contrato en los términos expuestos en el mismo ya que el tratamiento de datos es imprescindible para la ejecución del mismo.

Puede consultar nuestra [Política de Confidencialidad](https://www.laby.es) en nuestra página web <https://www.laby.es> para tener más información sobre el tratamiento de datos o para cualquier consulta puede escribirnos a [info@laby.es](mailto:info@laby.es).

## 9. Legislación aplicable

Las partes acuerdan expresamente que las presentes CGS se registrarán y serán interpretadas, en todos sus términos y condiciones, conforme a la vigente legislación española.

Las partes se someten expresamente, para cualesquiera cuestiones o divergencias que pudieren suscitarse por razón de la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato, a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.