

Rapid Data Recovery – Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pelanggan.

1. Maklumat Am

1.1. Dalam terma-terma dan syarat-syarat ini, penggunaan istilah “Rapid” merujuk kepada Rapid Data Recovery Thailand. Istilah “Pembeli” atau “Pelanggan” merujuk kepada sebarang orang, syarikat atau sebarang pihak yang menghantar media kepada Rapid Data Recovery untuk diagnostik atau pemulihan data.

1.2. Sebagai sebahagian daripada proses diagnostiknya, Rapid Data Recovery bersetuju untuk menggunakan sepenuhnya pengetahuannya komersialnya dan kepakarannya untuk menentukan kebarangkalian dan, di mana mungkin, jumlah data yang boleh dipulihkan daripada media pelanggan.

1.3. Sebagai sebahagian daripada proses pemulihan, Rapid Data Recovery akan berusaha untuk mendapatkan semula atau membuat salinan data maksimum daripada media pelanggan.

1.4. Hari perniagaan Rapid Data Recovery ditafsirkan sebagai Isnin hingga Jumaat, tidak termasuk sebarang hari cuti umum. Waktu perniagaan ditafsirkan sebagai 9.00pagi hingga 5.30petang. Perkhidmatan Data Recovery boleh diberikan di luar daripada waktu tersebut. Sebarang diagnostik dan/atau perkhidmatan pemulihan yang disediakan di luar waktu perniagaan perlu dijalankan pada kadar bayaran yang dipersetujui berdasarkan keunikan sesuatu kes.

1.5. Rapid Data Recovery akan menggunakan segala usaha munasabah untuk mencapai waktu tindakbalas yang berpatutan. Walaubagaimanapun, melainkan dipersetujui sebaliknya, kegagalan untuk mencapai sebarang masa tindakbalas bukanlah merupakan satu obligasi kontrak.

2. Anggaran, Sebutharga dan Bayaran

2.1. Semua Sebutharga Berharga Tetap yang ditawarkan oleh Rapid Data Recovery adalah sah untuk satu tempoh selama tujuh hari, melainkan dipersetujui sebaliknya. Selepas tempoh ini, sebutharga itu mungkin berubah tanpa sebarang notis.

2.2. Semua harga yang ditawarkan oleh wakil-wakil Rapid Data Recovery adalah tidak termasuk VAT (pada kadar 17.5% daripada jumlah boleh dibayar.)

2.3. Penerimaan sesuatu sebutharga boleh dibuat oleh seseorang secara terus atau melalui telefon, faks atau emel. Rapid Data Recovery berhak untuk tidak menjalankan sebarang kerja pemulihan sehingga kelulusan diberikan.

2.4. Dalam keadaan di mana pelanggan membuat keputusan untuk tidak meneruskan pemulihan data, selepas kelulusan diberikan, Rapid Data Recovery berhak mencaj pelanggan untuk sebarang kerja dan/atau barangan yang digunakan selama ini. Caj ini bergantung kepada budi bicara Rapid Data Recovery dan mungkin sama dengan, tetapi tidak melebihi, jumlah amaun yang diluluskan untuk proses pemulihan.

2.5. Pelanggan memahami bahawa bayaran penuh perlu dilangsaikan atas penyelesaian penuh proses pemulihan data dan sebelum pelepasan data dan/atau media asal (samada dihantar, diangkut atau diturunmuat), melainkan dipersetujui sebaliknya. Bayaran boleh dibuat melalui kad Kredit/Debit (VISA, MasterCard, American Express, Switch, Maestro, Electron dan sebagainya), cek syarikat atau cek peribadi atau melalui pemindahan bank. Dalam sesetengah keadaan Rapid Data Recovery berhak untuk menuntut sebarang bayaran dijelaskan dengan penuh sebelum data dipulangkan kepada pelanggan.

2.6 Rapid Data Recovery berhak mengenakan faedah dan/atau yuran pentadbiran untuk sebarang bayaran tertunggak selepas tarikh tamat tempoh yang ditetapkan. Kadar faedah semasa yang dikenakan oleh Rapid Data Recovery adalah 1.5% untuk setiap bulan bayaran yang masih belum dijelaskan. Kadar semasa yang dikenakan untuk pentadbiran adalah seperti berikut: bayaran lewat; RM350 untuk setiap bulan kalender tertunggak, RM50 untuk setiap komunikasi telefon berkaitan dengan sebarang baki tertunggak, RM140 untuk setiap surat yang dikeluarkan berkaitan dengan sebarang baki tertunggak dan RM50 untuk satu salinan invois asal. Semua amaun tersenarai tidak termasuk VAT.

3. Kerahsiaan

3.1. Sebagai sebahagian daripada polisi kerahsiaannya, Rapid Data Recovery bersetuju untuk tidak melaporkan sebarang/semua maklumat atau fail data yang dibekalkan dengan, disimpan dalam, atau dipulihkan daripada peralatan pelanggan melainkan kepada kakitangan atau agen-agen Rapid Data Recovery tertakluk kepada perjanjian kerahsiaan atau sepertimana yang dikehendaki oleh undang-undang, tanpa persetujuan pelanggan tersebut.

3.2. Rapid Data Recovery bersetuju untuk menggunakan hanya jurutera pemulihan data yang dibenarkan sahaja, dan semua media yang dibekalkan kepada Rapid Data Recovery akan disimpan dengan selamat di salah satu premisnya. Pelanggan memahami bahawa lokasi storan mungkin tidak sama dengan lokasi di mana media itu dihantar pada asalnya.

3.3. Semua data yang dipulihkan daripada media pelanggan akan distor pada server keselamatan sejajar dengan Akta Perlindungan Data 1998.

4. Proses-proses Diagnostik dan Pemulihan

4.1. Semua laporan diagnostik disediakan kepada pelanggan melalui telefon atau emel, melainkan dipersetujui sebaliknya oleh seorang wakil dari Rapid Data Recovery.

4.2. Atas sifat semulajadi tugas pemulihan data, juruteknik kami mungkin perlu menjalankan kerja fizikal ke atas media/data/peralatan yang dihantar kepada Rapid Data Recovery. Maka, pelanggan mengakui bahawa (a) media/data/peralatan itu telahpun rosak, (b) usaha pemulihan data mungkin mengakibatkan kerosakan lanjut ke atas media/data/peralatan (c) jaminan media/data/peralatan mungkin menjadi tidak sah, dan (d) Rapid Data Recovery tidak bertanggungjawab untuk ini atau sebarang jenis kerosakan lain.

4.3. Pelanggan sedar bahawa dalam sesetengah keadaan, Rapid Data Recovery mungkin perlu menggunakan media tambahan untuk meneruskan dengan fasa diagnostik dan/atau menjalankan usaha pemulihannya. Contoh-contohnya termasuk, tetapi tidak terhad kepada, alat-alat gantian untuk pemacu cakera dan adapter atau penyambung yang spesifik. Rapid Data Recovery berhak mencaj pelanggan untuk media tambahan tersebut pada kos yang

dipersetujui bersama.

4.4. Dalam kes-kes yang jarang berlaku, Rapid Data Recovery mungkin memerlukan pelanggan membayar sebahagian daripada kos dalam percubaan untuk pemulihan. Permintaan ini cuma dilaksanakan apabila pemulihan tersebut adalah kompleks atau kerosakan teruk telah berlaku dan hanya sebagai satu sebutharga tanpa obligasi, berharga tetap, dan tidak ditawarkan sebagai sebahagian daripada perkhidmatan “tiada pemulihan, tiada bayaran dikenakan” oleh Rapid Data Recovery.

4.5. Rapid Data Recovery bersetuju bahawa sebarang bayaran untuk sesuatu pemulihan hanya akan diproses dalam keadaan di mana data berjaya dipulihkan daripada media pelanggan. Pelanggan memahami bahawa atas sifat semulajadi pemulihan data yang amat kompleks, ianya adalah bukan selalu mungkin untuk mendapatkan semula semua maklumat daripada media pelanggan. Rapid Data Recovery tidak membuat sebarang peruntukan untuk kelengkapan, relevansi atau kepentingan data yang dipulihkan untuk pelanggan melainkan dipersetujui secara bertulis oleh Rapid Data Recovery dan pelanggan.

4.6. Rapid Data Recovery berhak menghantar atau melencongkan sebarang peralatan atau media yang diterima di sebarang premis kami ke lokasi yang paling sesuai untuk pemulihan data. Ini termasuk menggunakan kemudahan-kemudahan makmal anak syarikat atau ibu pejabat kami. Dalam keadaan sedemikian, Rapid Data Recovery akan menggunakan kourier untuk pengangkutan media atau peralatan tersebut. Pelanggan bersetuju bahawa a) Rapid Data Recovery akan membayar kos pengangkutan ini dan b) Rapid Data Recovery tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan atau kehilangan sebarang item yang diangkut sebagai sebahagian daripada usaha keseluruhan untuk memulihkan data pelanggan yang hilang.

5. Prestasi, Penghantaran & Muatan

5.1. Rapid Data Recovery bersetuju untuk memulangkan semua data yang dipulihkan atas media yang sesuai. Contoh-contohnya termasuk, tetapi tidak terhad kepada, CD-ROM, DVD-r atau cakera keras gantian. Sebagai sebahagian daripada perkhidmatan pemulihan data Rapid Data Recovery pada masa kini memulangkan maksimum 3GB data pada CD-ROM dan 30GB data pada DVD-r. Rapid Data Recovery berhak menolak untuk memulangkan, atau mencaj pelanggan satu amaun yang dipersetujui untuk memulangkan, data pada media berbentuk sedemikian apabila data yang dipulihkan melampaui had-had ini. Pelanggan mesti membayar satu amaun yang dipersetujui untuk sebarang media gantian dan amaun ini adalah tambahan kepada kos yang dipersetujui untuk perkhidmatan pemulihan data melainkan dipersetujui secara bertulis oleh seorang wakil dari Rapid Data Recovery.

5.2. Semua media gantian mempunyai tempoh jaminan sebanyak tujuh hari kalender dari tarikh penghantaran dari sebarang pejabat Rapid Data Recovery, di mana dalam tempoh itu Rapid Data Recovery akan menggantikan atau membaiki sebarang peralatan yang dianggap rosak. Selepas tempoh ini, sebarang jaminan adalah bergantung sepenuhnya kepada pengeluar peralatan tersebut dan bukannya dengan Rapid Data Recovery. Jika, selepas tempoh tiga hari bekerja, sebarang perkhidmatan pemulihan data diperlukan dari media yang dipulangkan, ianya akan dicaj pada kadar standard Rapid Data Recovery.

5.3. Semua data yang dipulihkan oleh Rapid Data Recovery akan dipulangkan kepada

pelanggan melalui perkhidmatan hari berikutnya yang boleh dijejak. Contoh-contohnya termasuk, tetapi tidak terhad kepada, Fed Ex, DHL atau UPS penghantaran hari berikutnya. Walaubagaimanapun, kaedah penghantaran lain untuk pemulangan data pelanggan boleh diuruskan. Dalam sesetengah keadaan Rapid Data Recovery berhak mencaj pelanggan untuk perkhidmatan pos yang disediakan dan sebarang yuran pentadbiran yang berkaitan. Caj ini adalah tambahan kepada caj yang dipersetujui untuk proses pemulihan data.

5.4. Rapid Data Recovery tidak bertanggungjawab untuk kelewatan yang disebabkan oleh rangkaian pos. Dalam keadaan ini tiada pampasan akan diberikan untuk sebarang kehilangan keuntungan, kesulitan dan sebagainya, melainkan dipersetujui sebelum ini oleh Rapid Data Recovery.

5.5. Pelanggan bersetuju untuk memeriksa atau membayar untuk memeriksa barangan yang dihantar pada peluang terawal selepas penghantaran atau percubaan penghantaran dan dalam sebarang keadaan dalam tempoh lima hari kalender dari tarikh penghantaran atau percubaan penghantaran. Sebarang tuntutan untuk kekurangan penghantaran barangan, atau tuntutan bahawa barangan tersebut tidak mengikut pesanan yang dipersetujui dengan Rapid Data Recovery, mesti diberi notis bertulis dalam tempoh tujuh hari kalender dari masa penghantaran. Tuntutan yang dibuat di luar tempoh ini hanya boleh diselesaikan mengikut budi bicara Rapid Data Recovery.

5.6. Rapid Data Recovery akan menyimpan satu salinan data anda yang dipulihkan untuk tempoh tujuh hari dari tarikh penghantaran. Semasa tempoh ini Rapid Data Recovery akan menjawab sebarang pertanyaan mengenai data yang dipulihkan dan, jika diperlukan, menyediakan salinan-salinan tambahan. Dalam sesetengah keadaan, dengan kebenaran pelanggan, Rapid Data Recovery mungkin menyimpan satu salinan data anda yang dipulihkan dan/atau imej digital melampaui tempoh ini. Dalam keadaan sedemikian, Rapid Data Recovery berhak mengenakan caj yuran untuk salinan data pendua, penstoran data, pengurusan dan keselamatan.

5.7. Pelanggan dan Rapid Data Recovery bersetuju bahawa penyelesaian mutlak dan eksklusif untuk sebarang kerja yang tidak memuaskan adalah berdasarkan budi bicara Rapid Data Recovery. Rapid Data Recovery berhak untuk samada (a) mencuba usaha tambahan oleh jurutera Rapid Data Recovery untuk memperbaiki sebarang kerja yang tidak memuaskan, atau (b) untuk memulangkan amaun wang yang dibayar oleh pelanggan secara penuh atau sebahagian.

5.8. Semua media yang dihantar kepada Rapid Data Recovery untuk pemulihan data mungkin disimpan dalam salah satu daripada pejabat antarabangsanya untuk satu tempoh sehingga empat belas hari selepas tamatnya perkhidmatan pemulihan data. Semasa tempoh ini, pelanggan boleh meminta media mereka dipulangkan. Rapid Data Recovery berhak mengenakan caj yuran untuk membayar kos pengeposan dan/atau pembungkusan dalam keadaan ini. Sebarang media yang masih ditinggalkan dengan Rapid Data Recovery selepas tempoh ini akan dimusnahkan dengan selamat secara mesra alam, pada masa itu Rapid Data Recovery tidak mempunyai sebarang liabiliti kepada pelanggan atau sebarang pihak ketiga.

5.9. Pelanggan memahami bahawa semua media yang dipulangkan sebagai sebahagian daripada perkhidmatan pulangan percuma Rapid Data Recovery adalah disediakan melalui perkhidmatan pos, melainkan dipersetujui sebaliknya oleh seorang wakil Rapid Data

Recovery. Memandangkan perkhidmatan ini tidak dapat dijejak, Rapid Data Recovery tidak bertanggungjawab terhadap sebarang media yang hilang atau rosak semasa berada dalam rangkaian pos.

5.10. Pelanggan memahami bahawa Rapid Data Recovery tidak menawarkan sebarang jaminan atau waranti dalam apa bentuk sekalipun dan julat liabiliti Rapid Data Recovery kepada pelanggan adalah terhad kepada yuran yang dibayar kepada Rapid Data Recovery untuk perkhidmatan pemulihan datanya.

6. Integriti Data

6.1 Pelanggan menerima hakikat bahawa Rapid Data Recovery tidak akan memeriksa kandungan sebarang fail yang terdapat dalam media yang dihantar kepada mereka. Rapid Data Recovery juga tidak bertanggungjawab terhadap kandungan, integriti, pemfungsian, pencemaran atau kebolegunaan sebarang data yang dipulihkan.

7. Kesahihan di sisi Undang-undang

7.1. Pelanggan bersetuju bahawa semua media dan kandungannya yang dihantar kepada Rapid Data Recovery adalah sah di sisi undang-undang dan mempunyai pemilikan yang sah oleh pelanggan dan pelanggan mempunyai hak yang sah di sisi undang-undang untuk mendapatkan perkhidmatan pemulihan data, sepertimana yang dihuraikan di bawah Undang-undang Malaysia.

Terma-terma dan Syarat-syarat ini diubahsuai kali terakhir pada 20hb Januari 2008.