

Regulamin usługi odzyskiwania danych

wraz z Polityką bezpieczeństwa, Polityką prywatności RODO

Wersja: 1.0 | Data obowiązywania: 16.09.2026

Dane usługodawcy

Usługodawca	Tomasz Kwiatkowski prowadzący działalność nierejestrowaną w rozumieniu art. 5 ustawy - Prawo przedsiębiorców, pod nazwą handlową BE BACK
Adres	Ul. Jeżynowa 38/1 05-552 Wólka Kosowska
E-mail	kontakt@beback.pl
Telefon	732 909 305

Zawartość dokumentu

Regulamin świadczenia usług • Polityka bezpieczeństwa • Polityka prywatności RODO

Część I. Regulamin świadczenia usług

Programowe odzyskiwanie danych z fizycznie sprawnych nośników

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez nas usług programowego odzyskiwania danych, wykonywania diagnozy, przyjmowania i zwrotu nośników, ustalania wynagrodzenia, rozpatrywania reklamacji oraz ochrony danych i poufności.
2. „My” lub „Usługodawca” oznacza podmiot wskazany w danych usługodawcy na początku dokumentu. „Klient” oznacza osobę fizyczną, osobę prawną albo inną jednostkę zlecającą usługę. „Konsument” oznacza osobę fizyczną dokonującą z nami czynności niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osobę, do której przepisy przyznają odpowiednio ochronę konsumentką.
3. „Nośnik” oznacza przekazany nam dysk HDD, dysk SSD, kartę pamięci, pamięć USB lub inny uzgodniony nośnik. „Dane” oznaczają pliki, katalogi, metadane i inne informacje utrwalone na Nośniku. „Obraz Nośnika” oznacza sektorową kopię jego zawartości wykonaną w celu ograniczenia pracy na oryginale.
4. „Usługa” obejmuje wyłącznie działania programowe na Nośniku sprawnym fizycznie i stabilnie odczytywanym. Nie prowadzimy napraw mechanicznych, otwierania dysków, wymiany głowic, lutowania, napraw elektroniki, firmware, odzysku metodą chip-off ani innych prac laboratoryjnych, chyba że wyraźnie uzgodnimy przekazanie sprawy odrębnemu podmiotowi za zgodą Klienta.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie. Zawarcie umowy wymaga akceptacji Regulaminu.
6. Usługodawca prowadzi działalność nierejestrowaną na podstawie art. 5 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców. Działalność ta nie jest obecnie wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Brak wpisu do CEIDG nie ogranicza praw Klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów dotyczących ochrony konsumentów, odpowiedzialności za wykonanie usługi oraz ochrony danych osobowych.

§ 2. Zakres Usługi

1. Podejmujemy się w szczególności prób odzyskania danych po przypadkowym usunięciu plików, szybkim formatowaniu, utracie lub usunięciu partycji, uszkodzeniu logicznym systemu plików albo komunikacie o konieczności sformatowania Nośnika, jeżeli jego stan pozwala na bezpieczny i stabilny odczyt.
2. Nie przyjmujemy do standardowej Usługi Nośników, które stukają, piszczą, nie rozpędzają się, są zalane, spalone, mechanicznie uszkodzone, niewykrywane z prawidłową pojemnością, samoczynnie się rozłączają, powodują zawieszanie systemu albo wykazują istotne i postępujące błędy odczytu.
3. Nie świadczymy w ramach standardowej oferty usług dotyczących telefonów, tabletów, macierzy RAID, serwerów, urządzeń monitoringu, zaszyfrowanych Nośników bez prawidłowego klucza lub hasła ani odzyskiwania danych wymagającego obejścia zabezpieczeń dostępu.
4. Ostateczna kwalifikacja Nośnika następuje po diagnozie. Możemy odmówić wykonania Usługi, jeżeli jej realizacja wykracza poza nasze możliwości techniczne, grozi pogorszeniem stanu Nośnika, narusza prawo, wymaga narzędzi laboratoryjnych albo nie może zostać przeprowadzona przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

§ 3. Zawarcie umowy i przyjęcie Nośnika

1. Klient może skontaktować się z nami telefonicznie, pocztą elektroniczną albo przez formularz na stronie. Sama rozmowa lub wysłanie formularza nie oznacza jeszcze przyjęcia zlecenia.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez nas przyjęcia zlecenia oraz zaakceptowania przez Klienta zakresu, ceny lub zasad jej ustalenia, Regulaminu i formularza zlecenia. Potwierdzenie może nastąpić w formie dokumentowej, w szczególności e-mailem.
3. Przy przyjęciu sporządzamy formularz zawierający co najmniej numer zlecenia, dane kontaktowe Klienta, typ i oznaczenia Nośnika, jego pojemność i stan zewnętrzny, opis zdarzenia, listę poszukiwanych danych oraz sposób ich wydania.
4. Klient oświadcza, że jest właścicielem Nośnika i Danych albo posiada ważne upoważnienie do zlecenia ich odzyskania. Na nasze żądanie Klient przedstawia dokument lub dodatkowe informacje potwierdzające uprawnienie. Możemy odmówić realizacji w przypadku uzasadnionych wątpliwości.
5. Klient powinien ujawnić informacje istotne dla bezpieczeństwa i skuteczności, w szczególności wcześniejsze próby odzysku lub naprawy, ponowne formatowanie, instalację systemu, zapis nowych plików, szyfrowanie, objawy fizycznej awarii oraz możliwość występowania złośliwego oprogramowania.
6. Jeżeli umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem Usługodawcy, Klient będący konsumentem może odstąpić od niej w terminie 14 dni, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami.
 1. Na wyraźne żądanie Klienta możemy rozpocząć wykonywanie usługi przed upływem terminu do odstąpienia. Jeżeli Klient odstąpi od umowy po rozpoczęciu usługi, może zostać zobowiązany do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczenia wykonanego do chwili odstąpienia, jeżeli zostały spełnione wymagania przewidziane prawem.
 2. Po pełnym wykonaniu usługi Klient traci prawo odstąpienia od umowy, jeżeli uprzednio wyraził wyraźną zgodę na rozpoczęcie świadczenia, został poinformowany o utracie tego prawa po pełnym wykonaniu usługi i przyjął tę informację do wiadomości.

§ 4. Diagnoza

1. Standardowa wstępna diagnoza jest bezpłatna, o ile przed jej rozpoczęciem nie uzgodnimy inaczej z powodu nietypowego zakresu lub trybu pilnego.
2. Diagnoza służy ustaleniu, czy Nośnik kwalifikuje się do programowego odzyskiwania, oraz nie stanowi gwarancji odzyskania określonych Danych. Wynik diagnozy może ulec zmianie, jeżeli podczas dalszego odczytu ujawnią się wcześniej niewidoczne błędy lub niestabilność.
3. Jeżeli Nośnik nie kwalifikuje się do naszej Usługi, przerywamy działania i informujemy Klienta. Przekazanie Nośnika zewnętrznemu laboratorium następuje wyłącznie po odrębnej akceptacji Klienta, ustaleniu kosztów i zasad ochrony danych.

§ 5. Cena i płatność

1. Jeżeli Nośnik kwalifikuje się do standardowej Usługi, obowiązuje cena zależna od jego nominalnej pojemności: do 64 GB - 199 zł; powyżej 64 GB do 500 GB - 349 zł; powyżej 500 GB - 499 zł. Ceny są cenami brutto.
2. Cena obejmuje diagnozę, wykonanie bezpiecznej kopii lub obrazu, jeżeli jest to technicznie uzasadnione, analizę, próbę odzyskania wskazanych Danych, przygotowanie wyniku i zapis odzyskanych Danych na Nośniku docelowym.

3. Cena nie obejmuje zakupu Nośnika docelowego, usług zewnętrznego laboratorium, specjalistycznego deszyfrowania, naprawy Nośnika ani czynności wykraczających poza standardowy zakres. Każdy dodatkowy koszt wymaga wcześniejszej akceptacji Klienta.
4. Po zakończeniu analizy przedstawiamy listę odzyskanych plików, raport albo reprezentatywne podglądy umożliwiające ocenę wyniku bez wydania pełnej kopii Danych przed zapłatą.
5. Wynagrodzenie jest należne, jeżeli odzyskaliśmy dane odpowiadające uzgodnionemu celowi zlecenia, a Klient zaakceptował wynik. Jeżeli nie odzyskamy żadnych spośród danych wskazanych w formularzu zlecenia, Klient nie płaci za standardową Usługę, z zastrzeżeniem wcześniej zaakceptowanych kosztów dodatkowych.
6. W przypadku wyniku częściowego Klient może zaakceptować wynik i zapłacić pełną uzgodnioną cenę albo zrezygnować z odbioru odzyskanych Danych. Jeżeli zrezygnuje, nie przekazujemy Danych i usuwamy ich kopie robocze zgodnie z procedurą, z zastrzeżeniem należności za wyraźnie uzgodnione czynności dodatkowe.
7. Wynagrodzenie za usługę jest płatne po poinformowaniu Klienta o rezultacie odzyskiwania danych i udostępnieniu mu wykazu albo podglądu odzyskanych plików, zgodnie z zasadami wskazanymi w cenniku i zaakceptowanym zleceniu.
 1. Płatność może zostać dokonana przelewem bankowym, w tym przelewem BLIK na telefon, na numer lub rachunek wskazany w wiadomości dotyczącej konkretnego zlecenia.
 2. W tytule płatności Klient powinien podać numer zlecenia. Za moment zapłaty uznajemy zaksięgowanie albo potwierdzenie otrzymania środków.
 3. Hasło pozwalające otworzyć zaszyfrowane archiwum z odzyskanymi danymi przekazujemy po otrzymaniu pełnej należności.
 4. Klient powinien dokonywać płatności wyłącznie na dane przekazane z numeru telefonu lub adresu e-mail wskazanego w Regulaminie albo w potwierdzeniu przyjęcia zlecenia. Zmiana danych do płatności wymaga dodatkowego potwierdzenia przez Usługodawcę.
8. Po wykonaniu usługi wydajemy Klientowi potwierdzenie otrzymanej płatności. Na żądanie Klienta wystawiamy rachunek albo fakturę zgodnie z obowiązującymi przepisami. Klient powinien przekazać dane niezbędne do wystawienia dokumentu. Dokument może zostać przekazany w formie papierowej lub elektronicznej na wskazany adres e-mail.
9. Jeżeli zgłoszenie zostanie wstępnie zakwalifikowane do realizacji, Usługodawca organizuje i pokrywa koszt nadania Nośnika do Usługodawcy za pośrednictwem InPost, zgodnie z przekazaną Klientowi instrukcją. Klient nie powinien nadawać Nośnika przed otrzymaniem potwierdzenia kwalifikacji i instrukcji wysyłki.

§ 6. Sposób realizacji

1. W miarę możliwości technicznych pracujemy na Obrazie Nośnika, a nie bezpośrednio na oryginale. Oryginalny Nośnik podłączamy w trybie ograniczającym zapis, chyba że Klient wyrazi odrębną zgodę na czynność wymagającą zapisu i zostanie poinformowany o ryzyku.
2. Dobieramy narzędzia i kolejność działań na podstawie stanu Nośnika i oceny ryzyka. Nie jesteśmy zobowiązani do stosowania konkretnego programu wskazanego przez Klienta.
3. Termin realizacji podany Klientowi ma charakter szacunkowy, ponieważ zależy od pojemności, liczby błędów, struktury plików, szybkości odczytu oraz stanu logicznego Nośnika. O istotnym opóźnieniu informujemy bez zbędnej zwłoki.
4. Usługa nie obejmuje naprawiania lub przywracania sprawności Nośnika do dalszego używania. Po utracie danych nie zalecamy dalszego wykorzystywania tego samego Nośnika jako jedynego miejsca przechowywania ważnych plików.

§ 7. Udostępnienie odzyskanych danych i płatność

1. Po zakończeniu odzyskiwania informujemy Klienta o wyniku Usługi, zakresie odzyskanych Danych oraz należnej cenie.
2. Odzyskane Dane możemy przekazać w postaci zaszyfrowanego archiwum udostępnionego za pomocą indywidualnego linku do pobrania.
3. Link do pobrania oraz instrukcję płatności przesyłamy na numer telefonu lub adres e-mail wskazany przez Klienta. Link może zostać przekazany przed zapłatą, jednak dostęp do zawartości archiwum wymaga hasła.
4. Klient może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy, przelewem BLIK na telefon albo w inny uzgodniony sposób. Za moment zapłaty uznajemy uznanie płatności na naszym rachunku.
5. Hasło umożliwiające otwarcie archiwum przekazujemy po otrzymaniu pełnej należności za Usługę.
6. Link jest aktywny przez termin wskazany w wiadomości, nie krótszy niż 7 dni. Klient powinien w tym czasie pobrać, rozpakować i sprawdzić Dane oraz wykonać własną kopię.
7. Klient nie powinien przekazywać osobom trzecim linku ani hasła. Nie odpowiadamy za udostępnienie Danych osobie nieuprawnionej będące następstwem działania Klienta.
8. Po upływie okresu przechowywania określonego w Regulaminie usuwamy archiwum, jego kopie robocze oraz klucze lub hasła, chyba że przepisy prawa albo odrębne uzgodnienie wymagają dłuższego przechowywania.
9. Ponowne przygotowanie lub udostępnienie Danych po upływie terminu jest możliwe tylko wtedy, gdy ich kopia nie została jeszcze usunięta, i może podlegać dodatkowej opłacie wskazanej Klientowi przed wykonaniem czynności.

§ 8. Charakter i ocena wyniku

1. Odzyskiwanie danych jest procesem wynikowym, którego skuteczność zależy od stanu Nośnika, nadpisania danych, działania funkcji TRIM, szyfrowania, fragmentacji, wcześniejszych prób naprawy i innych okoliczności niezależnych od nas. Nie gwarantujemy odzyskania wszystkich plików ani zachowania ich pierwotnych nazw, katalogów, dat lub pełnej integralności.
2. Prawdłowo odzyskany plik może nie otwierać się w całości, jeżeli część jego zawartości została nadpisana lub uszkodzona. Raport może zawierać pliki częściowe, duplikaty, pliki bez pierwotnych nazw oraz dane odtworzone na podstawie sygnatur.
3. Klient powinien możliwie precyzyjnie wskazać najważniejsze pliki i kryteria sukcesu przed rozpoczęciem Usługi. Brak wskazania kryteriów oznacza, że oceniamy wynik na podstawie odzyskania czytelnych plików typów podanych przez Klienta.
4. Klient sprawdza odebrane Dane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od wydania, i zgłasza ewentualne nieprawidłowości. Termin ten nie ogranicza ustawowych uprawnień Konsumenta, ale odpowiada okresowi przechowywania kopii roboczej.

§ 9. Nośnik docelowy i wydanie Danych

1. Odzyskanych Danych nie zapisujemy na oryginalnym Nośniku. Klient dostarcza odpowiednio pojemny, sprawny Nośnik docelowy albo kupuje go od nas po zaakceptowaniu ceny.
2. Domyślnie przekazujemy Dane na zaszyfrowanym Nośniku lub w zaszyfrowanym archiwum. Hasło przekazujemy innym kanałem niż Nośnik, chyba że odbiór następuje osobiście i Klient ustali z nami inny sposób.

3. Na wyraźne żądanie Klienta możemy wydać Dane bez szyfrowania po poinformowaniu o ryzyku i odnotowaniu wyboru w protokole. Nie odpowiadamy za zwiększone ryzyko powstałe po wydaniu w sposób wyraźnie wybrany przez Klienta, z wyjątkiem odpowiedzialności, której nie można wyłączyć przepisami prawa.
4. Nośnik wydajemy Klientowi, osobie pisemnie upoważnionej albo przesyłamy na uzgodniony adres. Przy odbiorze możemy zażądać dokumentu tożsamości wyłącznie do wglądu lub ustalonego hasła odbioru.
5. Ryzyko utraty przesyłki ponoszą strony zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem i sam wybiera przewoźnika poza proponowanymi przez nas opcjami, ryzyko przechodzi zgodnie z właściwymi przepisami i warunkami uzgodnienia.

§ 10. Poufność i dostęp do zawartości

1. Zachowujemy w poufności wszystkie informacje i Dane ujawnione podczas realizacji Usługi. Obowiązek poufności obowiązuje również po zakończeniu umowy.
2. Uzyskujemy dostęp do zawartości wyłącznie w zakresie niezbędnym do diagnozy, odzyskania, weryfikacji integralności i przedstawienia wyniku. W pierwszej kolejności korzystamy z list plików, metadanych, automatycznych testów integralności i reprezentatywnych podglądów.
3. Dostęp do Danych mają wyłącznie osoby upoważnione i zobowiązane do poufności. Nie wykorzystujemy Danych do własnych celów, uczenia modeli, prezentacji, portfolio ani testów niezwiązanych ze zleceniem.
4. Jeżeli podczas wykonywania Usługi ujawnimy okoliczności, które zgodnie z prawem wymagają zawiadomienia właściwych organów lub zabezpieczenia materiału, postępujemy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Nie prowadzimy celowego wyszukiwania treści niezwiązanych ze zleceniem.

§ 11. Obowiązki Klienta

1. Klient powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z Nośnika po utracie danych, nie zapisywać na nim nowych plików, nie instalować systemu, nie formatować ponownie i nie uruchamiać narzędzi naprawczych, jeżeli nie rozumie ich skutków.
2. Klient zabezpiecza posiadane kopie Danych i nie usuwa ich do chwili potwierdzenia poprawności wydanego wyniku.
3. Klient odpowiada za prawdziwość informacji dotyczących własności, upoważnienia, historii Nośnika, szyfrowania oraz oczekiwanych Danych.
4. Klient odbiera Nośnik i Dane w uzgodnionym terminie oraz informuje nas o zmianie danych kontaktowych.

§ 12. Odpowiedzialność

1. Podejmujemy działania z należytą starannością właściwą dla profesjonalnej usługi, lecz nie odpowiadamy za niemożność odzyskania Danych wynikającą z ich wcześniejszego nadpisania, działania TRIM, szyfrowania, uszkodzeń istniejących przed przyjęciem, postępującej awarii, wad materiałowych albo wcześniejszych ingerencji osób trzecich.
2. Samo przekazanie Nośnika nie powoduje, że przejmujemy odpowiedzialność za brak istniejącej kopii zapasowej. Odpowiadamy za szkody pozostające w adekwatnym związku z naszym zawinionym działaniem lub zaniechaniem na zasadach określonych w przepisach prawa.
3. Nie wyłączamy ani nie ograniczamy odpowiedzialności w zakresie, w którym byłoby to niedopuszczalne, w szczególności za szkodę wyrządzoną umyślnie oraz ustawowe prawa Konsumenta.
4. W relacjach z Klientem niebędącym Konsumentem, o ile strony nie postanowią inaczej, nasza odpowiedzialność za zwykłe niedbalstwo ogranicza się do rzeczywistej szkody i łącznej kwoty

wynagrodzenia netto zapłaconego za dane zlecenie; ograniczenie nie obejmuje działania umyślnego, rażącego niedbalstwa, naruszenia poufności ani przypadków, w których prawo wyłącza takie ograniczenie.

§ 13. Reklamacje

1. Reklamację można złożyć e-mailem na adres kontakt@beback.pl, listownie na adres ul. Jeżynowa 38/1 05-552 Wólka Kosowska albo osobiście po umówieniu. Powinna wskazywać numer zlecenia, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania i dane kontaktowe.
2. Potwierdzamy otrzymanie reklamacji. Konsumentowi odpowiadamy w terminie 14 dni od jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują inny termin. Brak odpowiedzi wywołuje skutki wynikające z obowiązujących przepisów.
3. Możemy poprosić o udostępnienie Nośnika docelowego lub innych informacji niezbędnych do rozpoznania reklamacji. Prośba nie ogranicza ustawowych praw Klienta.
4. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckiej albo właściwej Inspekcji Handlowej. Informacje o polubownym rozwiązywaniu sporów są dostępne na stronie UOKiK.

§ 14. Umowy zawierane na odległość i odstąpienie

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może co do zasady odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Jeżeli Konsument chce, abyśmy rozpoczęli Usługę przed upływem 14 dni, składa wyraźne żądanie na trwałym nośniku i potwierdza, że przyjął do wiadomości utratę prawa do odstąpienia po pełnym wykonaniu Usługi.
3. Jeżeli Konsument odstąpi po zażądaniu wcześniejszego rozpoczęcia, ale przed pełnym wykonaniem, zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczenia spełnionego do chwili poinformowania nas o odstąpieniu, o ile obowiązek taki wynika z ustawy i zostały spełnione wymagane obowiązki informacyjne.
4. Po pełnym wykonaniu Usługi za wyraźną uprzednią zgodą Konsumenta i po przyjęciu przez niego do wiadomości utraty prawa do odstąpienia, prawo to wygasa.
5. Konsument może odstąpić od umowy poprzez przesłanie jednoznacznego oświadczenia na adres kontakt@beback.pl albo adres korespondencyjny Usługodawcy. Konsument może skorzystać z udostępnionego przez Usługodawcę wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

§ 15. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Do zlecenia stosujemy wersję Regulaminu zaakceptowaną przy zawarciu umowy. Późniejsza zmiana nie pogarsza warunków już przyjętego zlecenia bez zgody Klienta.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta oraz przepisy o ochronie danych osobowych.
3. Właściwość sądu ustala się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia o sądzie właściwym dla naszej siedziby nie mają zastosowania, jeżeli naruszałaby prawa Konsumenta.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne, pozostałe zachowują moc, a w miejsce nieważnego postanowienia stosuje się właściwe przepisy prawa.

Część II. Polityka bezpieczeństwa

Zasady ochrony Nośników, obrazów i odzyskanych Danych

1. Cele i zasady

Chronimy poufność, integralność, dostępność i rozliczalność informacji. Dobieramy zabezpieczenia do ryzyka związanego z możliwością utraty, nieuprawnionego ujawnienia, modyfikacji lub zniszczenia Danych. Stosujemy minimalizację dostępu, separację zleceń, szyfrowanie, pracę na kopii oraz udokumentowane usuwanie.

2. Organizacja dostępu

- Każde zlecenie otrzymuje unikalny numer; nazwiska nie używamy jako nazwy katalogu roboczego.
- Dostęp mają wyłącznie osoby imiennie upoważnione, pracujące na indywidualnych kontach i zobowiązane do bezterminowej poufności.
- Nie udostępniamy kont, haseł ani kluczy. Stosujemy silne hasła, blokadę ekranu i - gdzie jest to dostępne - uwierzytelnianie wieloskładnikowe.
- Prowadzimy ewidencję przyjęcia, przemieszczenia, wydania i usunięcia danych dla każdego zlecenia.

3. Stacja robocza i oprogramowanie

- Usługi wykonujemy na dedykowanej stacji roboczej, oddzielonej od zwykłej pracy biurowej i kont domowników.
- Dyski systemowe i robocze są szyfrowane. Klucze odzyskiwania przechowujemy oddzielnie od urządzeń.
- Wyłączamy automatyczną synchronizację folderów roboczych z usługami chmurowymi. Nie przesyłamy Danych klienta do generatywnych systemów AI.
- System i narzędzia bezpieczeństwa aktualizujemy. Instalujemy oprogramowanie wyłącznie z zaufanych źródeł i kontrolujemy jego integralność, gdy producent udostępnia sumy kontrolne lub podpisy.
- Dostęp do internetu ograniczamy do niezbędnego minimum. Dane odzyskiwane analizujemy lokalnie.

4. Przyjęcie i praca z Nośnikiem

- Dokumentujemy stan zewnętrzny, oznaczenia i pojemność Nośnika oraz stosujemy opakowanie z numerem zlecenia.
- Przed właściwą analizą oceniamy stabilność i ryzyko dalszego odczytu. Nośnika niespełniającego kryteriów nie obciążamy kolejnymi skanami.
- W miarę możliwości stosujemy tryb tylko do odczytu i wykonujemy Obraz Nośnika. Właściwe odzyskiwanie prowadzimy na kopii.
- Oryginał odłączamy po obrazowaniu i przechowujemy w zamkniętej szafie lub sejfie, z dostępem ograniczonym do osób upoważnionych.

5. Separacja, kontrola złośliwego oprogramowania i kopie robocze

- Każde zlecenie przechowujemy w oddzielnym zaszyfrowanym kontenerze lub na logicznie odseparowanej zaszyfrowanej przestrzeni.
- Nie mieszamy Danych różnych klientów. Nie kopiujemy ich na prywatne urządzenia, telefony ani nieautoryzowane pendrive'y.

- Odzyskane pliki mogą zawierać złośliwe oprogramowanie. Skanujemy wynik w sposób, który nie zmienia oryginalnego Obrazu Nośnika; podejrzaną plik izolujemy i informujemy Klienta.
- Jeżeli tworzymy dodatkową kopię roboczą, podlega ona takim samym zabezpieczeniom i temu samemu terminowi usunięcia.

6. Przekazanie Danych

- Domyślnie używamy szyfrowania. Hasło przekazujemy oddzielnym kanałem.
- Przed wydaniem weryfikujemy numer zlecenia, tożsamość lub hasło odbioru oraz zgodność Nośnika docelowego.
- Nie wysyłamy Danych zwykłym e-mailem. Chmury używamy tylko wyjątkowo, po analizie dostawcy, zawarciu wymaganych umów i wyraźnym uzgodnieniu z Klientem; standardowo z niej nie korzystamy.
- Przesyłkę pakujemy w sposób chroniący przed uszkodzeniem i ujawnieniem zawartości; numer zlecenia nie ujawnia charakteru Danych.

7. Retencja i usuwanie

- Obraz Nośnika i wynik przechowujemy standardowo przez 14 dni od wydania albo odmowy odbioru wyniku, chyba że Klient zażąda wcześniejszego usunięcia lub strony pisemnie uzgodnią inny termin.
- Po terminie usuwamy kontener roboczy i jego klucze, odnotowując datę i osobę wykonującą operację. Sposób usuwania dobieramy do HDD, SSD i charakteru szyfrowania.
- Dyski robocze okresowo poddajemy pełnemu procesowi bezpiecznego czyszczenia lub kryptograficznego wymazania. Zwykłe usunięcie do kosza nie jest uznawane za bezpieczne usunięcie.
- Dokumentacja księgowa, umowna i dowodowa jest przechowywana odrębnie przez okres wynikający z prawa i nie zawiera kopii odzyskanych plików, chyba że jest to bezwzględnie konieczne do ustalenia lub obrony roszczeń.

8. Podwykonawcy

- Nie przekazujemy Nośnika ani Danych innemu podmiotowi bez podstawy prawnej i wymaganej zgody Klienta.
- Przed skorzystaniem z podwykonawcy sprawdzamy jego gwarancje bezpieczeństwa, zasady poufności, miejsce przetwarzania i retencję oraz zawieramy wymaganą umowę powierzenia.
- Klienta firmowego informujemy o podprocesorach zgodnie z zawartą umową powierzenia.

9. Reagowanie na incydenty

Za incydent uznajemy w szczególności zgubienie lub kradzież Nośnika, dostęp osoby nieupoważnionej, błędne wydanie lub wysłanie, infekcję, niezamierzoną synchronizację, utratę klucza albo niewłaściwe usunięcie. Po wykryciu:

- ograniczamy skutki i zabezpieczamy dowody;
- ustalamy zakres, kategorie Danych i osoby, których dotyczy zdarzenie;
- dokumentujemy moment wykrycia, decyzje i działania;
- informujemy właściwego administratora danych lub Klienta bez zbędnej zwłoki;
- oceniamy ryzyko i obowiązek zgłoszenia Prezesowi UODO w terminie 72 godzin oraz zawiadomienia osób;
- wdrażamy działania zapobiegające powtórzeniu incydentu.

10. Testowanie i przegląd

Co najmniej raz w roku oraz po każdym istotnym incydencie przeglądamy analizę ryzyka, uprawnienia, aktualność oprogramowania, działanie szyfrowania, możliwość odtworzenia kluczy, procedurę wydania i usuwania oraz dokumentację. Zmiany odnotowujemy w rejestrze wersji polityki.

Część III. Polityka prywatności RODO

Informacje dotyczące danych kontaktowych, umownych i zawartości Nośników

1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest Tomasz Kwiatkowski, prowadzący działalność nierejestrowaną pod nazwą handlową BE BACK, adres do korespondencji: ul. Jeżynowa 38/1 05-552 Wólka Kosowska, e-mail: kontakt@beback.pl, telefon: 732 909 305.

W odniesieniu do zawartości Nośnika przekazanego przez klienta firmowego możemy działać jako podmiot przetwarzający w imieniu tego klienta. Zasady przetwarzania danych określa wówczas odrębna umowa powierzenia zawierana z Klientem firmowym.

2. Zakres danych

- dane identyfikacyjne i kontaktowe: imię, nazwisko, firma, adres, e-mail, telefon;
- dane umowne i rozliczeniowe: numer zlecenia, NIP, dane fakturowe, płatności, korespondencja, reklamacje;
- dane techniczne: rodzaj, producent, model, numer seryjny, pojemność i stan Nośnika, historia utraty danych;
- zawartość Nośnika w zakresie niezbędnym do wykonania Usługi, która może incydentalnie obejmować dane osób trzecich oraz szczególne kategorie danych;
- dane strony internetowej: adres IP, logi techniczne i pliki cookies - w zakresie opisanym w odrębnych ustawieniach cookies strony.

3. Cele i podstawy prawne

Cel	Podstawa	Okres
Odpowiedź na zapytanie, diagnoza przedumowna	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	do 12 miesięcy od ostatniego kontaktu, chyba że powstanie umowa lub roszczenie
Zawarcie i wykonanie umowy	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	czas realizacji i okres niezbędny do rozliczenia lub roszczeń
Księgowość i podatki	art. 6 ust. 1 lit. c RODO	przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi
Reklamacje, dochodzenie i obrona roszczeń	art. 6 ust. 1 lit. f RODO - nasz prawnie uzasadniony interes	do upływu właściwych terminów przedawnienia
Ochrona systemów, logi i bezpieczeństwo	art. 6 ust. 1 lit. f RODO - zapewnienie bezpieczeństwa i rozliczalności	co do zasady do 12 miesięcy, dłużej gdy log jest dowodem incydentu

Zawartość Nośnika osoby prywatnej	art. 6 ust. 1 lit. b RODO; w przypadku szczególnych kategorii - wyraźna zgoda art. 9 ust. 2 lit. a, jeżeli jest wymagana	standardowo 14 dni od wydania wyniku
Zawartość Nośnika klienta firmowego	art. 28 RODO i udokumentowane polecenia administratora	zgodnie z umową powierzenia; standardowo 14 dni od wydania

4. Odbiorcy i przekazywanie

Dane mogą otrzymać wyłącznie osoby upoważnione, dostawcy księgowości, obsługi prawnej, hostingu strony i poczty, przewoźnicy oraz laboratorium - tylko w zakresie koniecznym i na właściwej podstawie. Organy publiczne otrzymają dane, gdy wymagają tego przepisy. Nie sprzedajemy danych i nie wykorzystujemy zawartości Nośników do marketingu ani uczenia systemów AI.

Standardowo przetwarzamy zawartość Nośników lokalnie na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego i nie przekazujemy jej do państw trzecich. Jeżeli użycie konkretnego dostawcy mogłoby powodować transfer, przed jego rozpoczęciem zapewniamy podstawę z rozdziału V RODO i przekazujemy wymagane informacje.

5. Dobrowolność danych

Podanie danych kontaktowych i umownych jest dobrowolne, lecz niezbędne do odpowiedzi, zawarcia i wykonania umowy. Niepodanie danych koniecznych może uniemożliwić przyjęcie zlecenia. Nie wymagamy zgody marketingowej jako warunku Usługi.

6. Prawa osób

W zależności od podstawy przetwarzania przysługuje prawo dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia, przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na uzasadnionym interesie oraz wycofania zgody. Wniosek można przesłać na kontakt@beback.pl. Możemy poprosić o informacje pozwalające potwierdzić tożsamość, bez zbierania nadmiernych danych.

Przysługuje również skarga do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa, www.uodo.gov.pl.

7. Dane osób trzecich

Jeżeli Klient przekazuje nam dane innych osób, powinien być uprawniony do takiego działania. Klient firmowy odpowiada za wykonanie obowiązków informacyjnych wobec osób i za legalność polecenia przetwarzania. Pomagamy administratorowi w realizacji praw osób w zakresie przewidzianym umową powierzenia.

8. Automatyczne decyzje

Nie podejmujemy wobec Klientów decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, które wywoływałyby skutki prawne lub podobnie istotnie na nich wpływały. Nie profilujemy zawartości Nośników.

9. Cookies i formularz strony

Niezbędne cookies mogą działać bez zgody, natomiast analityczne i marketingowe uruchamiamy dopiero po uzyskaniu odpowiedniej zgody. Baner cookies umożliwia odmowę równie łatwą jak akceptację i zmianę wyboru. Szczegółowa lista dostawców, czas działania i cele muszą odpowiadać faktycznej konfiguracji strony WebWave i podłączonych narzędzi - należy ją uzupełnić przed publikacją.

Załącznik nr 1

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Adresat: Tomasz Kwiatkowski ul. Jeżynowa 38/1 05-552 Wólka Kosowska

E-mail: kontakt@beback.pl

Niniejszym informujemy o odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi odzyskiwania danych:

Numer zlecenia: _____

Data zawarcia umowy: _____

Imię i nazwisko Konsumenta: _____

Adres Konsumenta: _____

Numer rachunku do zwrotu - jeżeli jest potrzebny: _____

Data: _____ Podpis (tylko przy wersji papierowej): _____

Formularz jest przykładowy. Można złożyć dowolne jednoznaczne oświadczenie.