

## Conditions et procédures (1 / 2)

La récupération de vos données s'effectue en plusieurs étapes :

### 1) L'envoi de votre support défectueux

Tout d'abord, il vous faut soigneusement remplir le formulaire que vous aurez préalablement imprimé en ajoutant autant de détails que possible. De cette manière, votre problème sera traité plus rapidement et efficacement.

Ensuite, insérez une copie dans le paquet qui contient le(s) support(s) à récupérer.

Enfin, emballez le support dans un sac anti-statique. Si vous avez encore l'emballage original, utilisez-le de préférence. Sinon, nous vous recommandons d'utiliser une boîte deux fois plus grande que le support et de bourrez le vide avec du papier journal ou tout autre matériau amortissant (mousse...). Pour être encore plus sûr, il est préférable de procéder de la même manière avec le colis postal (deux boîtes en tout). Pour finir, assurez-vous bien que le colis est correctement fermé avec du ruban adhésif.

Envoyez le colis en **recommandé, Chronopost** ou **transporteur** :

**INVIRTUEL**  
**25 rue Benoit Malon**  
**Centre Technologique**  
**42300 Roanne**  
**France**

Confirmez l'expédition du colis par email à [rdd@invirtuel.com](mailto:rdd@invirtuel.com) ou par téléphone : ++33 (0) 4 77 71 75 61

### 2) Le diagnostic

Dès que nous recevons le colis, nous vous informons immédiatement pour accuser réception et vous attribuer un numéro de ticket qui nous aidera à vous suivre jusqu'à la fin.

Nos techniciens se mettent immédiatement au travail pour élaborer un diagnostic et développer une stratégie de récupération. Ceci est entièrement **GRATUIT** (sauf pour les pannes mécaniques qui nécessitent un passage en salle blanche). Notre rapport et un devis vous seront envoyés par fax ou email dans les plus brefs délais. Nous attendrons votre permission avant d'aller plus loin.

---

## CONDITIONS ET PROCEDURES (2 / 2)

Pour tout problème, vous pouvez nous contacter entre 10H et 19H du lundi au vendredi par téléphone au 04 77 71 75 61 ou par courrier électronique : [info@invirtuel.com](mailto:info@invirtuel.com)

**Nb** : Si nous ne sommes pas capables de récupérer vos données à ce point vous ne payez rien sauf le prix d'expédition pour vous retourner vos supports.

### 3) La récupération de vos données

Dès que nous avons votre accord, nos techniciens procèdent à la récupération des données. Grâce à notre expérience et à une check-list de 15 solutions, nous vous assurons un résultat optimal.

Nous vous contactons dès recouvrement des données, en général sous 24 / 48 H puis nous vous les envoyons sous forme de CD ou de disque selon la quantité. Nous gardons vos données jusqu'à vérification de votre part mais celles-ci restent totalement **confidentielles**.

Les tarifs peuvent varier selon le type d'altération subie (problème logique, électronique ou mécanique, virus..) le niveau de corruption, la taille du fichier et le type de support (disque IDE, SCSI...).

Les tarifs sont disponibles :

Disque dur : [www.reparationdisquedur.com](http://www.reparationdisquedur.com)

Autres prestations : [www.sosrestauration.com](http://www.sosrestauration.com)

Le paiement s'effectue à la réception des données :

- Contre remboursement
- Chèque à la commande
- Autres (nous contacter)