

Kundenbedingungen und Servicekonditionen

1. Allgemeines

1.1 DatenKlinik wird verwendet als ein Handelsname von Fields Associates Limited. Der Begriff "Kunde" bezieht sich auf jegliche Person, Firma, Gesellschaft oder sonstige Partei, die Medien an die DatenKlinik zum Zweck von Diagnostik oder Datenwiedergewinnung sendet.

1.2 Das Wort „full / komplette“ oder der Satz „ Full Recovery / Komplette Datenwiederherstellung, sofern dies im Bezug auf den Datenwiederherstellungs-Prozess genutzt wird oder der Summe der wiederhergestellten Daten, bezieht sich nur darauf, dass es gelungen ist, aus den Medium Daten wieder herzustellen und bezieht sich nicht auf die Menge der wiederhergestellten Daten, die ursprünglich auf dem Datenträger enthalten waren.

1.3 Die DatenKlinik erklärt sich bereit, im Rahmen des diagnostischen Verfahrens ihr bestes handelsübliches Wissen und Know-how zur Feststellung von Wahrscheinlichkeit und Umfang der von den Medien des Kunden möglicherweise wiederzugewinnenden Daten anzuwenden.

1.4 DatenKlinik wird sich im Rahmen des Weidergewinnungsverfahrens nach besten Kräften bemühen, das Höchstmaß an Daten von den Medien des Kunden wiederzugewinnen oder zu replizieren.

1.5 Die Geschäftszeiten sind Montag-Freitag von 10:00-18:30Uhr unter Ausschluss von Feiertagen. Die Datenwiedergewinnung kann auch außerhalb dieser Geschäftszeiten erfolgen. Alle diagnostischen und/oder Wiedergewinnungsdienste außerhalb dieser Geschäftszeiten werden zu einem vereinbarten Tarif in Anbetracht des jeweiligen Einzelfalls geliefert.

1.6 DatenKlinik wird sich nach besten Kräften um die erzielung angemessener Reaktionszeiten bemühen. Dabei ist die erzielung der Reaktionszeiten jedoch keine Vertragsbedingung, ausgenommen hirervon sind Sondervereinbarungen.

2. Kostenvoranschläge, Angebote und Zahlung

2.1 Alle von DatenKlinik erstellten Festpreisangebote sind für eine Dauer von sieben Tagen gültig, ausgenommen hiervon sind Sondervereinbarungen. Nach dieser Frist kann sich das Angebot ohne vorherigen Bescheid ändern.

2.2 Alle von den Vertretern der DatenKlinik an gebotenen Preise gelten ausschließlich MwSt. (gegenwärtig 20% des gesamten Rechnungsbetrages).

2.3 Ein Angebot kann schriftlich, verbal von einer Person selbst oder per Telefon, Fax

oder E-Mail angenommen werden. DatenKlinik behält sich das Recht vor, mit den Wiedergewinnungsarbeiten erst nach Erteilung einer entsprechenden Genehmigung zu beginnen.

2.4 Sollte sich der Kunde nach Erteilung der Genehmigung entscheiden, mit der Wiedergewinnung der Daten nicht fortzufahren, behält sich DatenKlinik das Recht vor, dem Kunden alle bis dahin bereits durchgeführten Arbeiten /verwendeten Teile in Rechnung zu stellen. Die Kosten dafür werden nach dem Ermessen von DatenKlinik festgelegt und können dem gesamten, für die Wiedergewinnung genehmigten Betrag entsprechen, diesen aber nicht übertreffen.

2.5 Der Kunde ist sich bewusst, dass die Zahlung nach Abschluss der Wiedergewinnung der Daten und vor Freigabe der Daten und/oder der Originalmedien (ganz gleich ob per Versand, Abholung oder Download) fällig ist, außer es wird dies anderweitig vereinbart. Die Zahlung kann mittels Kredit/Debitkarte (VISA, MasterCard, American Express, Switch, Maestro, Electron usw.), Firmenoder persönlichem Scheck oder Banküberweisung erfolgen. Unter gewissen Umständen kann DatenKlinik verlangen, dass eine Zahlung zur Gänze beglichen wird, bevor die Daten an den Kunden freigegeben werden.

2.6 DatenKlinik behält sich das Recht vor, für Zahlungen, die nach einem festgelegten Fälligkeitsdatum noch offen stehen, Zinsen und/oder Verwaltungsgebühren zu erheben. Der gegenwärtig von DatenKlinik erhobene Zinssatz beträgt 1,5% für jeden Monat des Zahlungsverzugs. Die gegenwärtig erhobenen Verwaltungsgebühren sind wie folgt: Außenstände: £75 für jeden Monat des Zahlungsverzugs, £10 für jedes Telefonat bezüglich des unbeglichenen Betrages, £30 für jedes Schreiben bezüglich des unbeglichenen Betrages und £10 für eine Kopie der Originalrechnung. Alle Beträge sind ausschließlich MwSt.

3. Vertraulichkeit

3.1 Im Sinne ihrer Vertraulichkeitsbestimmungen erklärt sich DatenKlinik bereit, keine Informationen oder Dateien, die mit den Ausrüstungen des Kunden geliefert, auf diesen gespeichert oder von diesen wiedergewonnen werden, ohne Zustimmung des Kunden offen zu legen, außer an die Mitarbeiter oder Vertreter von DatenKlinik, sofern dies laut eines Vertraulichkeitsvertrages erlaubt oder Kraft Gesetzes erforderlich ist.

3.2 DatenKlinik erklärt sich bereit, nur befugte Fachkräfte für die Wiedergewinnung der Daten zu verwenden und alle an DatenKlinik gelieferten Medien in ihren Räumlichkeiten sicher zu verwahren. Der Kunde ist sich bewusst, dass der Ort ihrer Aufbewahrung nicht unbedingt derselbe Standort ist, an den die Medien ursprünglich ausgeliefert wurden.

3.3 Alle von den Medien des Kunden wiedergewonnenen Daten werden gemäß dem Data Protection Act 1998 (Datenschutzgesetz) auf sicheren Servern gespeichert.

4. Diagnostik und Wiedergewinnung

4.1 Sämtliche Diagnostikberichte werden an den Kunden telefonisch oder per E-Mail übermittelt, außer es wird dies mit dem Vertreter von DatenKlinik anderweitig vereinbart.

4.2 Aufgrund der Art der Datenwiedergewinnung kann es notwendig sein, dass unsere Techniker an den DatenKlinik zur Verfügung gestellten Medien/Daten/Ausrüstungen selbst arbeiten. Daher kennt der Kunde hiermit an, dass (a) die Medien/Daten/Ausrüstungen bereits beschädigt sind, (b) die Wiedergewinnungsarbeiten zu weiteren Schäden an Medien/Daten/Ausrüstungen führen können, (c) die Garantien für Medien/Daten/Ausrüstungen verfallen können und (d) Daten Klinik für diese oder alle sonstigen Schäden keine Haftung übernimmt.

4.3 Der Kunde ist sich bewusst, dass es gelegentlich nötig sein kann, dass Daten Klinik zur Durchführung von Diagnostik und/oder Wiedergewinnung zusätzliche Medien verwenden muss, wie z.B. Ersatzteile für Laufwerke oder spezifische Adapter oder Buchsen. Daten Klinik behält sich das Recht vor, dem Kunden derartige zusätzliche Medien zu einem vereinbarten Preis zu verrechnen.

4.4 In ganz seltenen Fällen wird DatenKlinik dem Kunden u.U. einen Teil der Kosten für eine versuchte Wiedergewinnung in Rechnung stellen. Ein derartiges verpflichtungsfreies Festpreisangebot trifft nur zu, wenn es sich um eine komplizierte Wiedergewinnung handelt oder wenn ganz schwere Schäden aufgetreten sind und es wird nicht im Rahmen des „no recovery, no fee“ Service von DatenKlinik geboten.

4.5 DatenKlinik erklärt sich bereit, Zahlungen für Wiedergewinnungsarbeiten nur im Fall einer erfolgreichen Wiedergewinnung der Daten von den Medien des Kunden zu verarbeiten. Der Kunde ist sich bewusst, dass es aufgrund der komplexen Art der Datenwiedergewinnung nicht immer möglich ist, sämtliche Informationen von den Medien des Kunden wiederzugewinnen. Daten Klinik gibt keine Zusicherung für Vollständigkeit, Relevanz oder Bedeutung der für den Kunden wiedergewonnen Daten ab, außer es wird dies zwischen DatenKlinik und Kunden anderweitig schriftlich vereinbart.

4.6 DatenKlinik behält sich das Recht vor, an unseren Standorten eingegangene Ausrüstungen oder Medien an die für die Wiedergewinnung der Daten am besten geeigneten Standorte zu senden oder umzuleiten. Dazu gehört u.a. die Nutzung der Laboreinrichtungen von Schwestergesellschaften oder Muttergesellschaft. In derartigen Fällen wird DatenKlinik einen Kurierdienst für den Transport von Medien oder Ausrüstungen verwenden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass a) DatenKlinik die Kosten für diesen Transport übernimmt und b) Daten Klinik keine Haftung für Schäden an oder Verluste der als Teil der allgemeinen Bemühungen um die Wiedergewinnung der verlorenen Daten des Kunden transportierten Posten übernimmt.

5. Erfüllung, Auslieferung & Transport

5.1 DatenKlinik erklärt sich bereit, alle wiedergewonnenen Daten auf entsprechenden Medien rückzuerstatten, so z.B. auf CD-ROM, DVD-r oder Festplattenersatz. Im Rahmen ihres Standardservice für die Datenwiedergewinnung liefert DatenKlinik gegenwärtig maximal 3GB der Daten auf CD-ROM und 30GB der Daten auf DVD-r an den Kunden zurück. DatenKlinik behält sich das Recht vor, die Rückerstattung von Daten auf dieser Art von Medien zu verweigern, oder dem Kunden einen vereinbarten Betrag dafür zu verrechnen, wenn der Umfang der wiedergewonnenen Daten darüber liegt. Der Kunde muss für jegliche Ersatzmedien einen vereinbarten Betrag entrichten und dieser Betrag ist dann zusätzlich zu den für die Datenwiedergewinnung vereinbarten Kosten zu zahlen, außer es wird dies von einem Vertreter von DatenKlinik anderweitig schriftlich genehmigt.

5.2 Alle Ersatzmedien kommen mit einer Garantiefrist von sieben Kalendertagen ab dem Datum des Versands von einer der Dienststellen von DatenKlinik und DatenKlinik wird während dieser Frist jegliche Artikel ersetzen oder reparieren, die als schadhaft gelten. Nach dieser Frist liegt die Garantie ausschließlich beim Hersteller der Artikel und nicht mehr bei DatenKlinik. Wenn nach Ablauf einer Frist von drei Arbeitstagen an den rückerstatteten Medien weitere Dienste zur Wiedergewinnung von Daten erforderlich sind, werden diese zum Standardsatz von DatenKlinik verrechnet.

5.3 Alle von Daten Klinik wiedergewonnenen Daten werden dem Kunden mit einem Overnight Track & Trace Service rückerstattet, so z.B. mittels UPS, TNT oder Fedex. Es können aber auch andere Regelungen für die Rückerstattung der Kundendaten vereinbart werden. DatenKlinik behält sich das Recht vor, dem Kunden gelegentlich die Kosten von Postversand und den damit verbundenen Verwaltungskosten zu verrechnen. Diese Kosten sind dann zusätzlich zu den für die Datenwiedergewinnung vereinbarten Kosten zu entrichten.

5.4 DatenKlinik übernimmt keinerlei Haftung für Verspätungen, die auf das Postnetzwerk zurückzuführen sind. Unter diesen Umständen wird keine Entschädigung für Ertragsverluste, Unannehmlichkeiten usw. geleistet, außer es wurde dies zuvor von DatenKlinik genehmigt.

5.5 Der Kunde erklärt sich bereit, die ausgelieferten Artikel so bald wie möglich nach deren Lieferung oder versuchten Lieferung, aber auf alle Fälle innerhalb von fünf Kalendertagen ab deren Lieferung oder versuchter Lieferung zu inspizieren oder für deren Inspizierung zu sorgen. Jegliche Reklamationen wegen Fehlmengen bei den ausgelieferten Artikeln oder dass diese nicht dem mit Daten Klinik vereinbarten Auftrag entsprechen, sind innerhalb von sieben Kalendertagen ab der Auslieferung schriftlich bekannt zu geben. Reklamationen, die außerhalb dieser Frist erfolgen, werden nur nach Ermessen der Daten Klinik geregelt.

5.6 DatenKlinik wird eine Kopie der wiedergewonnenen Daten für die Dauer von sieben

Tagen ab dem Datum des Versands aufbewahren. Während dieses Zeitraums wird DatenKlinik sämtliche Anfragen bezüglich der wiedergewonnenen Daten beantworten und bei Bedarf weitere Kopien zur Verfügung stellen. Gelegentlich kann DatenKlinik mit Zustimmung des Kunden eine Kopie der wiedergewonnenen Daten und/oder digitalen Abbildungen über diese Zeit hinaus aufbewahren. DatenKlinik behält sich das Recht vor, unter derartigen Umständen für die mehrfachen Kopien der Daten, sowie für Aufbewahrung, Management und Sicherheit der Daten eine Gebühr zu erheben.

5.7 Der Kunde und DatenKlinik vereinbaren hiermit, dass die alleinige und ausschließliche Abhilfe für unzulängliche Arbeit nach dem Ermessen von DatenKlinik erfolgt. DatenKlinik behält sich das Recht vor, entweder (a) zusätzliche Versuche vom Techniker der DatenKlinik zur Nachbesserung der unzulänglichen Arbeit machen zu lassen, oder (b) den vom Kunden entrichteten Betrag zum Teil oder zur Gänze rückzuerstatten.

5.8 Alle an DatenKlinik zur Wiedergewinnung von Daten gesandten Medien können für die Dauer von bis zu vierzehn Tagen nach Abschluss des Wiedergewinnungsservice der Daten in einer der internationalen Dienststellen von DatenKlinik zurückbehalten werden. Entsprechend unserer „Policy zur Rückversendung“ hat der Kunde die Möglichkeit, innerhalb von 28 Tagen nach Eingang der Datenträger bei uns, den Datenträger zurück zu fordern. Der Kunde versteht, dass der Zeitraum der Lieferung vom Beginn der Datenwiederherstellung plus 14 Tage berechnet wird. Für weitere Informationen, lesen Sie bitte unsere „Policy zur Rückversendung“. Hier können Sie die "Policy zur Rückversendung" einlesen: http://www.datenklinik.com/ruckversendung/klinik_policy_zur_Ruckversendung.pdf

5.9 Der Kunde ist sich bewusst, dass alle Medien im Rahmen des kostenlosen Rücklieferungsdienstes der Daten Klinik auf dem normalen Postweg rückerstattet werden, außer es wird dies von einem Vertreter der Daten Klinik anderweitig genehmigt. Da dieser Service nicht rückverfolgbar ist, übernimmt Daten Klinik keine Haftung für Medien, die in der Post verloren gehen oder beschädigt werden.

5.10 Der Kunde ist sich bewusst, dass DatenKlinik keine Garantien oder Zusicherungen jeglicher Art abgibt und dass sich das Ausmaß der Haftung von DatenKlinik gegenüber dem Kunden ausschließlich auf die an DatenKlinik für deren Wiedergewinnungsservice der Daten entrichteten Gebühren beschränkt.

6. Integrität der Daten

6.1 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass DatenKlinik den Inhalt der Dateien in den an sie gelieferten Medien nicht inspizieren wird.

6.2 DatenKlinik gibt einen % Integritäts-Satz der wiederhergestellten Daten an. Es handelt sich hierbei nur um eine Schätzung, die von einer speziellen Software abgeleitet wird, die einen Datei Signaturprüfungs Prozess durchführt. In diesem Vorgang werden die wiederhergestellten Datei- Typen Ihren Endungen angepasst.

Dieser Prozess kann kein Integritäts-Level garantieren und kann aufgrund verschiedener Faktoren variieren, jedoch nicht anzeigen ob die Dateitypen verschlüsselt, begrenzt oder korrupt sind. Bei dem %-Satz handelt es sich nur um eine Schätzung.

6.3 DatenKlinik übernimmt keinerlei Haftung für den Inhalt, Integrität, Funktionalität, Korruptheit oder Nützlichkeit der wiedergewonnenen Daten.

6.4 Während jede Anstrengung unternommen wird so viele Daten von dem erhaltenen Datenträger wie möglich wiederherzustellen und von den vom Kunden geforderten speziellen Daten, verläuft der Datenwiederherstellungs-Prozess so, dass es nicht um den spezifischen Verkauf dieser geforderten Daten handelt, sondern, der Verkauf bezieht sich auf die insgesamt Datenmenge die in unseren Laboren wiederhergestellt wurde. Daher, sollten Kunden die wissen möchten, welche exakten Daten wiederhergestellt werden können, eine sogenannte Dateiliste von Ihrem Account Manager (schriftlich oder per Email) anfordern. Die Anforderung der Dateiliste, liegt in der Verantwortung des Kunden, sie wird nicht automatisch an die Kunden verschickt, ausgenommen diese haben Sie schriftlich bei Datenphönix angefordert. Die Dateiliste, zeigt die wiederhergestellten Dateien an. DatenKlinik übernimmt keine Garantie bzgl. der angezeigten Daten-Integrität der aus der Dateiliste herfolgenden Daten oder sonstigen wiederhergestellten Daten.

7. Rechtmäßigkeit

7.1 Der Kunde erklärt, dass alle an DatenKlinik gelieferten Medien und deren Inhalt legal und das rechtmäßige Eigentum des Kunden sind und dass der Kunde nach den Gesetzen von England und Wales berechtigt ist, die Wiedergewinnung der Daten anzufordern.

Diese Geschäftsbedingungen wurden zuletzt am 20. Januar 2008 modifiziert.