

Impressum

Firma: Fields Associates Ltd

Firmenadresse: 12/13 Old Fields Road
Bocam Park
Bridgend
CF35 5LJ
UK

Telefonnummer: 00441656 673296

Kundenservice: 0800 588 9384

Kunderservice6@datenphoenix.de

Handelsregister: GB04441396

Steuernummer: GB850 355 829

Wir weisen darauf hin, dass Mitarbeiter von Daten Phoenix nicht in Deutschland beschäftigt werden, des weiteren möchten wir darauf

hinweisen dass sich keine Niederlassungen in Deutschland befinden.

Kundenbedingungen und Servicekonditionen

1. Allgemeines

1.1 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 auf die 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 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix wird sich im Rahmen des Wiedergewinnungsverfahrens 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 10:00-17:30 Uhr 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 Daten Phoenix wird sich nach besten Kräften um die Erzielung angemessener Reaktionszeiten bemühen. Dabei ist die Erzielung der Reaktionszeiten jedoch keine Vertragsbedingung, ausgenommen hierron sind Sondervereinbarungen.

2. Kostenvoranschläge, Angebote und Zahlung

2.1 Alle von Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 Email angenommen werden. Daten Phoenix 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 fortzuführen, behält sich Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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.), Firmen- oder persönlichem Scheck oder Banküberweisung erfolgen. Unter gewissen Umständen kann Daten Phoenix verlangen, dass eine Zahlung zur Gänze beglichen wird, bevor die Daten an den Kunden freigegeben werden.

2.6 Daten Phoenix behält sich das Recht vor, für Zahlungen, die nach einem festgelegten Fälligkeitsdatum noch offen sind, Zinsen und/oder Verwaltungsgebühren zu erheben. Der gegenwärtig von Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix, sofern dies laut eines Vertraulichkeitsvertrages erlaubt oder Kraft Gesetzes erforderlich ist.

3.2 Daten Phoenix erklärt sich bereit, nur befugte Fachkräfte für die Wiedergewinnung der Daten zu verwenden und alle an Daten Phoenix 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 Daten Phoenix anderweitig vereinbart.

4.2 Aufgrund der Art der Datenwiedergewinnung kann es notwendig sein, dass unsere Techniker an den Daten Phoenix 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 Phoenix für diese oder alle sonstigen Schäden keine Haftung übernimmt.

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

4.4 In ganz seltenen Fällen wird Daten Phoenix 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 Daten Phoenix geboten.

4.5 Daten Phoenix 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 Phoenix gibt keine Zusicherung für Vollständigkeit, Relevanz oder Bedeutung der für den Kunden wiedergewonnenen Daten ab, außer es wird dies zwischen Daten Phoenix und Kunden anderweitig schriftlich vereinbart.

4.6 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix einen Kurierdienst für den Transport von Medien oder Ausrüstungen verwenden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass a) Daten Phoenix die Kosten für diesen Transport übernimmt und b) Daten Phoenix keine Haftung für Schäden an oder Verluste der als Teil der allgemeinen Bemühungen um die Wiedergewinnung der verlorenen Daten des Kunden transportierten Medien übernimmt.

5. Erfüllung, Auslieferung & Transport

5.1 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix gegenwärtig maximal 3GB der Daten auf CD-ROM und 30GB der Daten auf DVD-r an den Kunden zurück. Daten Phoenix 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 Daten Phoenix anderweitig schriftlich genehmigt.

5.2 Alle Ersatzmedien kommen mit einer Garantiefrist von sieben Kalendertagen ab dem Datum des Versands von einer der Dienststellen von Daten Phoenix und Daten Phoenix 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 Daten Phoenix. 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 Daten Phoenix verrechnet.

5.3 Alle von Daten Phoenix 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. Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 Phoenix 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 Phoenix geregelt.

5.6 Daten Phoenix wird eine Kopie der wiedergewonnenen Daten für die Dauer von sieben Tagen ab dem Datum des Versands aufbewahren. Während dieses Zeitraums wird Daten Phoenix sämtliche Anfragen bezüglich der wiedergewonnenen Daten beantworten und bei Bedarf weitere Kopien zur Verfügung stellen. Gelegentlich kann Daten Phoenix mit Zustimmung des Kunden eine Kopie der wiedergewonnenen Daten und/oder digitalen Abbildungen über diese Zeit hinaus aufbewahren. Daten Phoenix 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 Daten Phoenix vereinbaren hiermit, dass die alleinige und ausschließliche Abhilfe für unzulängliche Arbeit nach dem Ermessen von Daten Phoenix erfolgt. Daten Phoenix behält sich das Recht vor, entweder (a) zusätzliche Versuche vom Techniker der Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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 Daten Phoenix 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“. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass alle Medien/Datenträger die auf unserem kostenlosen Rücklieferungsservice zurück geschickt werden, durch den normalen Postweg versandt werden. Es handelt sich hierbei um eine nicht versicherte Postversendung ohne Tracking Nummer. Da dieser Service nicht rückverfolgbar ist, übernimmt Daten Phoenix keine Haftung für Medien, die in der Post verloren gehen oder beschädigt werden. Der Kunde versteht, dass es sich um einen 21 Tage Service handelt. (Wie in 5.7 kalkuliert) Unsere „Policy zur Rückversendung“ finden Sie, indem Sie auf den folgenden Link klicken: www.datenphoenix.de/ruckversendung/phoenixde_Ruckversendung.pdf

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

6. Integrität der Daten

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

6.2 Daten Phoenix 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 Dateitypen 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 Daten Phoenix übernimmt keinerlei Haftung für den Inhalt, Integrität, Funktionalität, Korrektheit 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 gesamte Datenmenge die in unseren Laboren wiederhergestellt wurde. Daher, sollten Kunden die wissen möchten, welche exakten Daten wiederhergestellt werden können, eine sogenannte Fileliste 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. Daten Phoenix übernimmt keine Garantie bzgl. der angezeigten Daten-Integrität der aus der Dateiliste herfolgenden Daten oder sonstige wiederhergestellten Daten.

7. Rechtmäßigkeit

7.1 Der Kunde erklärt, dass alle an Daten Phoenix 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.