

Ablauf der Datenrettung

Diagnoseauftrag Um einen Diagnoseauftrag anzumelden, nutzen Sie bitte unser Onlineportal [ZEN](#) oder wenden sich telefonisch direkt an unser Serviceteam vor Ort. Bitte denken Sie in jedem Fall daran, bei Auftragsanmeldung Ihren Partnercode mit anzugeben. Mit ihrem [ZEN](#) Zugang können Sie auch jederzeit online den aktuellen Status Ihres Auftrages nachvollziehen und Ihren Kunden informieren.

Abholung Ein DHL-Kurier holt anschließend die beschädigten Datenträger kostenfrei bei Ihnen oder Ihrem Kunden ab. Erfolgt die Anmeldung noch vor 13:00 Uhr, dann garantieren wir Ihnen, dass Ihr Kundenauftrag noch am gleichen Tag in unserem Labor ist, ansonsten haben wir die Datenträger i.d.R. am nächsten Morgen vorliegen. Zur Vermeidung weiterer Schäden an den Datenträgern, beachten Sie bitte auch die [Verpackungs- und Versandtipps](#) auf unserer Website.

Natürlich können Sie die Datenträger auch gerne persönlich bei uns in einer unserer Repräsentanzen in Deutschland (München, Berlin, Hamburg, Düsseldorf, Frankfurt), Österreich (Wien) oder der Schweiz (Genf, Zürich) abgeben.

Diagnose Sobald die Datenträger bei uns im Labor sind, leiten wir umgehend das Diagnoseverfahren ein. Unsere Techniker untersuchen die Datenträger auf logische und physische Beschädigungen und prüfen, welche Maßnahmen und Technologie für eine Datenrettung notwendig sind (z.B. Bearbeitung im Rainraumlabor, Ersatzteile oder Dekodierungstools bei verschlüsselten Daten...etc.).

Um den Anforderungen all unserer Kunden und Partner gerecht zu werden, bieten wir generell drei verschiedene Servicelevel für eine Diagnose an:

<u>Serviceart</u>	<u>Dauer</u>	<u>Kosten</u>	<u>Partnerpreis (25 % ▼)</u>
Economy	5-7 Werktage	Kostenfrei	Kostenfrei
Standard	1-3 Werktage	€ 79,00 (zzgl. MwSt.)	€ 59,25 (zzgl. MwSt.)
Emergency	12-24 Std.	€ 134,00 (zzgl. MwSt.)	€ 100,50 (zzgl. MwSt.)

Für die Diagnose von Festplatten im RAID- Verbund berechnen wir unabhängig von der Speicherkapazität, € 89,00 / € 66.75(Partnerpreis) pro Festplatte zzgl. MwSt.

Kostenvoranschlag Nach der Diagnose erhalten Sie zusammen mit dem Laborbericht ein unverbindliches Angebot für die Wiederherstellung Ihrer Daten. Dieses Angebot wird auf Basis des tatsächlichen Schadens, dessen Umfang und unter Berücksichtigung des daraus entstehenden Aufwandes, sowie der notwendigen Ersatzteile und der zur Anwendung kommenden Apparaturen und Werkzeuge erstellt. Unser Angebot enthält einen fixen Betrag und es fallen **keine versteckten Kosten im Nachhinein** an.

Preisspanne: Die nachfolgenden Preisangaben sind je Festplatte (HDD) und dienen lediglich zur Orientierung, maßgebend ist immer das individuelle Angebot, dass Sie von uns nach erfolgter Diagnose erhalten.

<u>Art</u>	<u>Economy*</u>	<u>Standard*</u>	<u>Emergency*</u>
Physikalischer Schaden	€ 750,- (Festpreis)	€ 750,- bis 1695,-	* Faktor 1,7
Logischer Schaden	./.	€ 240,- bis 800,-	€ 750,- bis 1695,-

* alle Angaben sind netto € Preise. Bitte beachten Sie, dass hier noch 21% gesetzliche MwSt. anfallen.

Zustimmung Erst mit Angebotsannahme und nach Akzeptanz unserer AGBs werden wir den Wiederherstellungsprozess initiieren.

Sollte Ihr Kunde sich gegen eine Datenrettung entscheiden, bieten wir an, die defekten Datenträger kostenfrei zu wipen, d.h. die Daten werden unwiderruflich überschrieben und die defekte Hardware fachgerecht entsorgt.

Im Fall dass Ihr Kunde die defekten Datenträger zurück wünscht, berechnen wir lediglich €39,- für die Retoure.

Datenrettungsprozess Nach der schriftlichen Auftragsbestätigung wird der Wiederherstellungsprozess in unserem Labor initiiert, wobei wir grundsätzlich immer mit einem Klon Ihres Datenträgers arbeiten, um den Erhalt der Originaldaten auf dem defekten Datenträger sicherzustellen.

Kontrolle Vor der Auslieferung überprüft unser Team ob die gewünschten Daten (welche Sie bei Auftragserteilung nennen können) wieder hergestellt werden konnten. Haben Sie vorab keine spezifischen Files / Dateien genannt erfolgt die Kontrolle anhand von breit gestreuten Stichproben.

Wir arbeiten nach dem „**No cure – no pay**“ Prinzip – d.h. nur bei einer erfolgreichen Datenrettung (80% Rekonstruktion der wichtigen Kundendaten) kommt es auch zu einer Zahlungsverpflichtung für Ihren Kunden.

Auslieferung Standardmäßig liefern wir unseren Kunden die wiederhergestellten Daten auf einem neuen Datenträger via DHL-Kurier. In dringenden Fällen, können wir die Daten auch gerne via verschlüsseltem SSL Server zur Verfügung stellen. **Beachten Sie bitte, dass die Auslieferung der Daten erst nach Begleichung des vollständigen Rechnungsbetrages erfolgen kann.**

Provision Nachdem Ihr Kunde den vollständigen Rechnungsbetrag beglichen hat, bekommen Sie als Partner von Stellar Ihre Provision i.H. v. 20 % auf die Kosten der Datenrettung, innerhalb von zwei Wochen auf Ihr Konto gutgeschrieben.

Falls Sie weiter Fragen oder Anregungen zu unserem Partnerprogramm haben, oder einen Diagnoseauftrag telefonisch anmelden möchten, wenden Sie sich bitte an unser Serviceteam vor Ort.

**Stellar Datenrettung
Deutschland**

www.stellardatenrettung.de
+49 (0)30 692 008 302
info@stellardatenrettung.de

**Stellar Datenrettung
Österreich**

www.stellardatenrettung.at
+43 (0) 122 972 88
info@stellardatenrettung.at

**Stellar Datenrettung
Schweiz**

www.stellar.ch
+41 (0) 435 080 282
info.de@stellar.ch

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen in Stellar Datenrettung und verbleiben,

mit freundlichen Grüßen

Ihr Stellar Datenrettungsteam