

Datenrettung Andreas Wach
Mariborer Straße 26
35037 Marburg
www.Datenrettung-AW.de

Antworten auf Ihre Fragen zum Auftragsablauf und zum Thema Datenrettung

Ich möchte dass Sie informiert sind, um sich für oder gegen eine
Beauftragung zur Datenrettung entscheiden zu können.

Ihre Fragen beantworte ich aber auch gerne telefonisch.

+49 1520 5114517

Sollten Sie mich nicht erreichen, hinterlassen Sie bitte ein Nachricht.

Ich rufe selbstverständlich zurück.

Viele Grüße aus Marburg
Andreas Wach

Widerrufsbelehrung	4
Widerrufsrecht	4
Folgen des Widerrufs	5
Garantie durch den Hersteller eines Speichermediums?	6
Teil-Datenrettung?	7
Datenrettung im Reinraum?	8
Bitte beachten Sie die Bearbeitungszeiten!	9
In folgenden Fällen kann ich nicht helfen	10
Welche Dateitypen rette ich nicht?	11
Wie hoch sind die Kosten im Falle einer erfolglosen Datenrettung?	11
Wie hoch sind die Kosten im Falle einer erfolgreichen Datenrettung?	12
Gibt es Rabatte für Schüler & Studenten?	14
Wie erfolgt die Bezahlung?	14
Versandadresse für Ihre Speichermedien	15
Wie müssen Speichermedien verpackt werden?	16
Schutz Ihrer Privatsphäre	17
Wo werden meine Daten gespeichert?	18
Wie kann ich mich vom Erfolg einer Datenrettung überzeugen?	18
Wie geht es nach der Bezahlung weiter?	20
Was müssen Sie nach Erhalt der Daten beachten?	21
Defekte externe Festplatte und USB Stick / SD-Karten?	21
Können in jedem Fall alle Daten gerettet werden?	22

Können 100%ige Kopien eines Speichermedium erstellt werden?	22
Können auch defekte elektrische Platinen einer Festplatte repariert werden?	23
Informationen zur Bearbeitungsdauer	23
Wo können Speichermedien persönlich abgegeben werden?	24
Rücksendeadresse wird nachträglich nicht geändert!	24
Wie erhalte ich meine Daten zurück?	26
Ist eine Express-Lieferung möglich?	27
Ist eine Abholung der Daten möglich?	27
Wie können Datenverluste entstehen?	28
Sie möchten Ihre Daten selber retten?	29
Datenrettung ohne Reinraum?	30
Wie lassen sich Datenverluste vorbeugen?	31
Sie hören Klackgeräusche beim Betrieb einer Festplatte?	32
Datenrettung von RAID Systemen?	33
Ihre Festplatte riecht verbrannt?	33
Was ist ein Head-Crash?	34

Widerrufsbelehrung

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Ich bin verpflichtet, Verbrauchern ein Widerrufsrecht anzubieten und über diese Möglichkeit in Kenntnis zu setzen.

Widerrufsrecht

Verbraucher haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den mit mir abgeschlossenen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, genügt eine E-Mail oder ein Anruf, in der Sie mir Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, mitteilen. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Die E-Mail senden Sie bitte an:

Widerrufsrecht@Datenrettung-AW.eu

Herr Andreas Wach, Mariborer Straße 26, 35037 Marburg

Telefonisch erreichen Sie mich unter 01520 5114517

Bedenken Sie bitte, dass ich erst nach Ablauf dieser Frist mit der Datenrettung beginne. Sollten Sie auf einen Express-Service bestehen oder nicht länger auf ein Ergebnis warten wollen, können Sie im Auftragsformular Ihren Willen zum Verzicht auf das Widerrufsrecht bekunden. Sie gehen kein Risiko ein, da Sie zusätzlich ein Angebot erhalten. Das Angebot können Sie annehmen oder ablehnen.

Folgen des Widerrufs

Im Auftragsformular können Sie Ihren Verzicht auf das Widerrufsrecht bekunden. Wünschen Sie eine vierzehntägige Widerrufsfrist, beginne ich auch erst nach 14 Tagen mit der Arbeit an Ihren Speichermedien.

Ersatzteile etc. kaufe ich erst nach Ablauf dieser Frist.

Wenn Sie den Vertrag widerrufen, habe ich Ihnen alle Zahlungen, die ich von Ihnen erhalten habe, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei mir eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwende ich dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll und habe ich bereits nachweislich Daten gerettet, so haben Sie mir einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil

der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie mich von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistung entspricht.

Mit dem Versand des Formulars haben Sie noch keinen Vertrag geschlossen.

Quelle: www.ra-plutte.de/widerrufsbelehrung-generator/

Garantie durch den Hersteller eines Speichermediums?

Möchten Sie noch Garantieansprüche gegenüber dem Hersteller einer Festplatte oder eines Computer / Notebook geltend machen, so klären Sie bitte im Vorfeld, ob Ansprüche auch nach einer Reparatur oder Diagnose durch mich gewährt wird. In den meisten Fällen muss ich die Hardware manipulieren und Siegel beschädigen, anhand derer die Hersteller Manipulationen erkennen.

Ich bin Partner von Media Markt, habe aber keinen Einfluss auf die Garantieabwicklung durch Media Markt.

Setzen Sie sich in jedem Fall mit Ihrem Händler bzw. dem Hersteller in Verbindung, um Garantieansprüche zu klären.

Bedenken Sie bitte auch, dass ich, wie Sie auch dem Auftragsformular entnehmen konnten, externe Gehäuse von defekten Festplatten und

die Ummantelung von Flash-Speicher, SD-Karten und USB-Sticks, in keinem Fall zurück sende.

Gerne berate ich Sie telefonisch.

Teil-Datenrettung?

In einigen Fällen ist es möglich, defekte interne Komponenten zu deaktivieren um einen großen Teil Ihrer Daten ohne Austausch der Schreib-Leseköpfe zu retten. Sollte z.B. nur einer von vier Köpfen defekt sein, können auf diese Weise noch ca 75 % der Daten gerettet werden. Dieser Vorgang ist erheblich günstiger als eine komplette Reparatur. Da ich aber im Vorfeld nicht für bestimmte Dateien garantieren kann, empfehle ich diesen Vorgang nur dann, wenn Sie auf die Wiederherstellung kleiner Dateien wie z.B. Fotos bestehen. Fotos liegen oft in Variationen vor. Die eigenen Kinder oder Sehenswürdigkeiten werden ja sehr häufig mehrfach fotografiert. Aus diesem Grund freuen sich meine Kunden über Fotos der eigenen Kinder, auch wenn nicht jedes Fotos ausgelesen werden konnte.

Eine Teil-Datenrettung von großen Dateien, Datenbanken, Videos

oder nur wenigen Fotos oder anderen Dateitypen ist auf diese Weise nicht möglich.

Sollten Sie ganz bestimmte Dateien benötigen, müssen Sie leider eine vollständige Datenrettung und Reparatur der Festplatte in Auftrag geben, da ich ja nicht wissen kann wo die von Ihnen gewünschten Dateien gespeichert sind.

Bitte überlegen Sie sich im Vorfeld, ob Sie eine vollständige Datenrettung oder eine Teil-Datenrettung wünschen. Ich mache Ihnen gerne ein Angebot.

Datenrettung im Reinraum?

Ich arbeite selbstverständlich auch mit Reinraumtechnik.

Müssen Festplatten aber immer in einem Reinraum repariert werden? Nein!

Ein Reinraum ist nur dann nötig, wenn defekte interne Bauteile einer Festplatte ausgetauscht werden müssen. Auf diese Weise wird verhindert, dass während der Arbeit an der geöffneten Festplatte, Staub und andere Fremdkörper in das Gehäuse gelangen und die empfindlichen internen Bauteile beschädigt werden.

Eine defekte Elektronik kann repariert oder ausgetauscht und

angepasst werden. Probleme mit der Steuerungssoftware (Firmware) werden mit spezieller Hardware zur Datenrettung beseitigt. Dafür ist kein Reinraum nötig. Ein Fernseher wird auch nicht in einem Reinraum repariert.

Bitte beachten Sie die Bearbeitungszeiten!

In der Regel ist eine Datenrettung innerhalb von ca. 14 Tagen abgeschlossen. Eine defekte Festplatte öffne ich in den meisten Fällen erst dann, wenn ich auf Ersatzteile zurückgreifen kann. Ich bin auf die Lieferung von Ersatzteilen angewiesen, welche ich fast ausschließlich in den USA bestelle. Sollten Sie nur wenig Zeit haben, rufen Sie mich bitte an um vorab alle Einzelheiten mit mir zu besprechen.

Eine Datenrettung von defekten Festplatten ist sehr zeitaufwändig. Bitte haben Sie Geduld. Ich kann Probleme mit defekten Festplatten nicht über Nacht lösen. In vielen Fällen können Daten nach einer Reparatur nur sehr langsam gelesen werden. Die Bearbeitungszeit kann ich nicht vorhersehen. Sie erhalten erst dann eine Rückmeldung, wenn Ihre Daten ausgelesen werden konnten und damit ein Ergebnis feststeht. Zwischenergebnisse

erhalten Sie nicht, denn erst nach Abschluss des Auftrages und Prüfung aller Daten kann ich Aussagen zum Status treffen.

Ich helfe Ihnen gerne und halte die Kosten gering.

In folgenden Fällen kann ich nicht helfen

Ersatzteile für Festplatten müssen viele Bedingungen erfüllen, um in einem Fall eingesetzt werden zu können. Gerade seltene Festplatten oder Festplatten mit sehr großen Kapazitäten kosten zum Teil sehr viel Geld. Da ich auf Erfolgsbasis arbeite, investiere ich nicht jede Summe in ein Ersatzteil wenn ich das Problem nicht sicher lösen kann. In einigen Fällen müssen auch mehrere Ersatzteile eingesetzt werden um die Daten zu lesen. Kann ich kein Ersatzteil zu einem verhältnismäßig günstigen Preis erhalten, muss ich den Auftrag leider ablehnen. Die Festplatte erhalten Sie in diesen Fällen kostenfrei zurück.

Sollte ein Schaden an den Oberflächen der Datenscheiben vorliegen, erhalten Sie die Festplatte nach Zahlung der Versandkosten zurück. Bei Schäden oder Verunreinigungen der Datenträger-

Oberflächen kann ich Ihnen leider nicht helfen. Eine Datenrettung von derart beschädigten Festplatten ist allgemein sehr schwierig bis unmöglich.

Festplatten, die Feuer oder Wasser ausgesetzt waren, kann ich nicht reparieren. Ich nenne Ihnen gerne Dienstleister, die Ihnen in diesen Fällen vielleicht helfen können.

Welche Dateitypen rette ich nicht?

Dateien welche Sie auch im Internet zum download angeboten bekommen, rette ich in der Regel nicht. Dazu gehören z.B. kostenfreie Softwareprodukte, Fernsehfilme, You-Tube-Videos etc. Eine Datenrettung nimmt in der Regel sehr viel Zeit in Anspruch. Aus diesem Grund sollten Sie die Daten, welche gerettet werden sollen, eingrenzen.

Sollten Sie ausschliesslich an Internet-Dateien interessiert sein, müssen Sie vorab mit mir in Verbindung treten.

Wie hoch sind die Kosten im Falle einer erfolglosen Datenrettung?

Können keine Daten gerettet werden, erhalten Sie Ihre Festplatte/n nach Zahlung der Versandkosten zurück.

Versandkosten:

Deutschland: 9,95 Euro

Österreich: 15 Euro

Schweiz: 29,00 Euro

Leider sind die Kosten für den Versand in die Schweiz so hoch, wenn man auf eine persönliche Zustellung besteht.

Diagnosekosten entstehen nur, sollten Sie auf eine Expressbearbeitung bestehen.

Diagnosekosten bei Express-Service: 199,00 Euro

Wie hoch sind die Kosten im Falle einer erfolgreichen Datenrettung?

Die Kosten für eine Wiederherstellung von Daten sind abhängig von der Kapazität Ihrer Festplatte, von der Ursache für den Datenverlust, von der Datenmenge, ob ein externes oder internes Ersatzteil benötigt und ob z.B. eine Festplatte in einem Reinraum geöffnet werden muss oder mittels spezieller Hardware ausgelesen werden kann.

Auch spielt es eine Rolle, ob Sie die Wiederherstellung privater Daten oder Unternehmensdaten wünschen. Unternehmer verfügen in der Regel über entsprechende finanzielle Mittel und können die

Kosten für eine Datenrettung noch im selben Jahr als Betriebsausgabe geltend machen. Unternehmer erhalten keine Vergünstigungen!

Allen anderen Kunden, Studenten und Arbeitssuchenden kann ich dadurch sehr günstige Angebote machen.

Diagnosekosten bei Express-Service: 199,00 Euro

Die Kosten stelle ich auch in Rechnung, sollte eine Datenrettung nicht möglich sein.

Beispiele:

Eine Datenrettung von einer intakten Festplatte bis 500 GB kostet 99,00 Euro zzgl. Versandkosten und zzgl. 69,00 Euro für eine neue externe 1 TB Festplatte.

Studenten, Schüler, Arbeitssuchende und soziale Einrichtungen erhalten Rabatte! Eine Bescheinigung muss dem Datenträger beiliegen.

Eine Datenrettung von defekten Festplatten kostet in der Regel min. 249,00 Euro - abhängig von der Kapazität des Mediums und des Schadens. Bei Fallschäden und Stoßschäden müssen interne Komponenten ausgetauscht werden. Eine Datenrettung ist in diesem Fall nicht unter 499,00 Euro durchführbar.

Ausnahme: Teil-Datenrettung

Bitte überlegen Sie sich, ob Ihnen Ihre Daten wirklich so viel Geld wert sind.

Versandkosten:

Deutschland: 9,95 Euro

Österreich: 15,00 Euro

Schweiz: 29,00 Euro

Gibt es Rabatte für Schüler & Studenten?

Schulen, Universitäten und sozialen Einrichtungen, sowie Schülern und Studenten, Rentnern und Arbeitsuchenden biete ich besondere Angebote:

Wie erfolgt die Bezahlung?

Sind Sie mit meinem Angebot einverstanden, bestätigen Sie Ihr Einverständnis bitte über den Lexoffice-Link. Sie erhalten nach erfolgreicher Datenrettung eine Rechnung. Den Rechnungsbetrag überweisen Sie bitte auf das in der Rechnung angegebene Konto. Nach Zahlungseingang versende ich Ihre Daten automatisch an die auf dem Auftragsformular angegebene Adresse.

Ich akzeptiere keine Barzahlung und keine Zahlungen per PAYPAL. Eine Ausnahme ist in keinem Fall möglich.

Benötigen Sie die Daten sehr schnell, müssen Sie sich an Ihre Bank wenden und eine EIL-Überweisung veranlassen. Ihre Bank muss mir eine Überweisungsbestätigung senden.

Eine Online-Banking Bestätigung kann ich leider nicht als Zahlungsnachweis akzeptieren!

Versandadresse für Ihre Speichermedien

Versand Ihrer Speichermedien:

Ihr Paket versenden Sie bitte ausschließlich sicher verpackt als versichertes DHL-Paket an:

Datenrettung Andreas Wach

Adresszusatz: 44445775

Straße: Postfiliale Nr.: 419

PLZ: 35037

Ort: Marburg

Auf diese Weise ist sichergestellt, dass nur ich persönlich Ihr Paket erhalte.

Eine persönliche Übergabe ist nach Absprache möglich.

Wie müssen Speichermedien verpackt werden?

Stellen Sie sich einfach vor, Sie versenden eine Glaskanne die sicher am Zielort ankommen muss. Verpacken Sie die Festplatte einfach so sicher wie eine Glaskanne. Gut gepolstert, in einem nicht zu kleinen Karton. Als Polstermaterial eignet sich auch Zeitungspapier.

Senden Sie mir bitte keine speziellen Verpackungen oder andere für Sie wertvollen Dinge, die Sie behalten möchten. Z.B. Handtücher, Waschlappen oder Original-Verpackungen etc.

Ich verwende für den Rückversand ausschließlich spezielle ESD-Versandschachteln, die keinen Platz für diese Dinge bieten.

Vielen Dank für ihr Verständnis.

Ihr Paket versenden Sie bitte ausschließlich als versichertes Paket.

Schutz Ihrer Privatsphäre

Der Schutz Ihrer privaten oder geschäftlichen Daten hat stets höchste Priorität.

Alle Daten werden streng vertraulich behandelt und nicht auf meine eigenen Server übertragen. Ich speichere alle Daten ausschließlich direkt auf neue externe Festplatten, welche in Ihren Besitz übergehen. Defekte Festplatten erhalten Sie zurück, werden fachmännisch gelöscht oder in einem eigenen Schmelzofen zerstört.

Wo werden meine Daten gespeichert?

Ihre Daten speichere ich nicht auf eigene Server, sondern ausschließlich auf neue verschlüsselte externe Festplatten welche in Ihren Besitz übergehen.

Wichtig:

Ich sichere alle Daten auf dem Windows Dateisystem NTFS. Die Festplatten können von allen anderen Betriebssystemen gelesen aber nicht beschrieben werden. Nachdem Sie die Daten erneut kopiert haben, können Sie die Festplatte mit einem Dateisystem Ihrer Wahl formatieren.

Wie kann ich mich vom Erfolg einer Datenrettung überzeugen?

Damit Sie sich vom Erfolg der Datenrettung überzeugen können, erhalten Sie eine Dateiliste und Verzeichnisübersicht im HTML-Format. In dieser Liste sind alle Dateien aufgeführt, auch beschädigte Dateien. Defekte Dateien könnten mit **.BADFILE** markiert oder in einem Ordner „**Probleme**“ gespeichert sein. Es ist aber möglich, dass nicht alle defekten Dateien erkannt und aussortiert werden können. Gerade im Falle einer Datenrettung von defekten Speichermedien sind anschließend nie alle Dateien fehlerfrei. Bedenken Sie bitte auch, dass natürlich auch Dateien gerettet werden, die von

Ihnen vorab bewusst gelöscht wurden. Sind Sie an bestimmten Dateien in der Liste interessiert, kann ich diese Dateien auch abschließend auf Fehlerfreiheit prüfen.

Zusammenfassung: Datenrettung ist eine sehr aufwändige Dienstleistung. Ginge es nur um die Reparatur einer Festplatte, wäre eine Überprüfung des Erfolgs sicher schnell, unkompliziert und automatisiert möglich. Bei einer Datenrettung geht es aber um Ihre wichtigen Dateien. Eine Prüfung tausender Dateien ist nicht zu 100 % möglich, auch nicht mittels sehr teurer spezieller Hardware. Die Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit aller wiederhergestellten Daten kann, schon wegen einer möglichen Vorschädigung einzelner Dateien und evtl. vorliegender Speicherdefekte, nicht gewährleistet werden. Ich prüfe Ihre Daten nur stichprobenartig! Nennen Sie bitte Dateien, die Ihnen sehr wichtig sind. Mit Überweisung der Rechnungssumme akzeptieren Sie die Einschränkungen in Bezug auf eine 100%ige Datenrettung und bestätigen, dass die für Sie wichtigen Dateien in der Dateiliste aufgeführt sind.

Es werden auch Dateien aufgelistet, die evtl. fehlerhaft sind oder sich nicht öffnen lassen. Fragen zur Dateiliste klären Sie bitte bevor ich Ihre Daten versende. Nach Erhalt der Daten speichern Sie die Dateien bitte sofort auf ein neues Medium, um einen erneuten Datenverlust zu vermeiden. Auch ein neues Speichermedium kann unvermittelt ausfallen.

Sofern keine Beanstandung erfolgt, betrachte ich die Leistung als ordnungsgemäß erbracht.

Wie geht es nach der Bezahlung weiter?

Sie erhalten die Daten nach Zahlungseingang automatisch zurück. Die ausgelesenen Daten werden ausschließlich durch den Paketservice von DHL an die Person ausgehändigt, die den Auftrag vergeben hat und nachdem die Identität ausweisgestützt und dokumentiert geprüft wurde.

Diese Maßnahme dient der Sicherheit Ihrer Daten.

Ich kann leider aus Datenschutzgründen und Sicherheitsgründen keine Ausnahmen anbieten. Bitte überlegen Sie sich vorab, an welche Adresse Sie Ihre Daten versenden lassen möchten und tragen Sie diese Adresse bitte in das Formular ein. Zur Sicherheit kann ich Ihre Daten und den ausgelesenen Speicher in zwei getrennten Paketen versenden, um den Verlust aller Daten zu verhindern, sollte ein Paket durch das Versandunternehmen verloren gehen.

Eine Express-Rücklieferung ist in keinem Fall möglich. Sie können aber eine Express-Abholung in Auftrag geben. Auch in diesem Fall muss die auf dem Auftragsformular angegebene Rücksendeadresse verwendet werden. Bitte setzen Sie sich zur Klärung der Einzelheiten mit mir in Verbindung.

Was müssen Sie nach Erhalt der Daten beachten?

Alle Dateien müssen sofort nach Rückerhalt auf ein weiteres Medium übertragen werden, um einen erneuten Datenverlust zu vermeiden. Bitte bedenken Sie, dass auch eine neue Festplatte ohne Vorankündigung ausfallen kann.

Defekte externe Festplatte und USB Stick / SD-Karten?

Gehäuse von defekten externen Festplatten, SD-Karten, Flash-Speicher und USB-Sticks werden in jedem Fall geöffnet und nicht mehr zurück gesendet. In einigen Fällen muss das Gehäuse gewaltsam geöffnet werden. Anschließend sind diese Gehäuse oft nicht mehr verwendbar. Benötigen Sie die externen Festplattengehäuse, bauen Sie die Festplatte vor dem Versand an mich aus.

Können in jedem Fall alle Daten gerettet werden?

Eine 100% ige Datenrettung und eine Gewähr für die Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit aller wiederhergestellten Daten kann, schon wegen einer möglichen Vorschädigung einzelner Dateien und evtl. vorliegender Speicherdefekte, nicht gewährleistet werden. Ihre Daten werden stichprobenartig geprüft und das Vorhandensein wiederhergestellter Dateien können Sie anhand einer Datei- / Verzeichnisaufflistung prüfen.

Bei Fall und Stoßschäden sind oft Datenträgeroberflächen beschädigt. In diesen Fällen können in der Regel nicht alle Daten gerettet werden. Ausschließlich die Verzeichnisübersicht bzw. die schriftlichen Zusagen sind Grundlage für mein Angebot.

Können 100%ige Kopien eines Speichermedium erstellt werden?

Ich kann selbstverständlich Kopien Ihrer Speichermedien erstellen. Sie erhalten Ihre Daten aber ausschließlich auf einer neuen externen verschlüsselten 2,5“ Festplatte. Alle ausgelesenen Daten befinden sich auf dieser Festplatte in einem Ordner, der mit Ihrem Namen benannt ist. Ein Betriebssystem muss erneut installiert werden.

Können auch defekte elektrische Platinen einer Festplatte repariert werden?

Ja, in bestimmten Fällen ist eine Reparatur zu besonders niedrigen Kosten möglich. Rufen Sie mich an um das weitere Vorgehen zu besprechen.

Informationen zur Bearbeitungsdauer

Ausschlaggebend für die Dauer einer Datenrettung ist die Ursache des aufgetretenen Fehlers sowie das Ausmass der Datenträgerbeschädigung. Bedenken Sie bitte dass evtl. Ersatzteile bestellt werden müssen. Ersatzteile bestelle ich in den USA.

In dringenden Fällen melden Sie den Auftrag bitte per E-Mail und telefonisch an, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Ich muss im Vorfeld prüfen, ob Ihr Auftrag überhaupt so schnell bearbeitet werden kann. Eilige Aufträge werden vorgezogen und Expressaufschläge nach Absprache in Rechnung gestellt.

Im Normalfall nimmt eine Datenrettung sicher zwei Wochen in Anspruch. Eine Datenrettung von defekten Festplatten kann aber auch mehrere Wochen oder Monate in Anspruch nehmen. Nach einer Rep. der Festplatte kann es sein, dass die Datenübertragung sehr viel Zeit in Anspruch nimmt. Eine reparierte Festplatte kann in den meisten Fällen nicht mehr problemlos gelesen werden.

Bitte haben Sie Geduld.

Ein eiliger Auftrag kann natürlich auch nach 5 Werktagen abgeschlossen sein, wenn die benötigten Ersatzteile zur Verfügung stehen und die Übertragung der Daten sehr schnell abgeschlossen werden kann. Eine Express-Abholung der Daten muss durch Sie als Kunden in Auftrag gegeben werden. Eine Express-Lieferung biete ich nicht an.

Wo können Speichermedien persönlich abgegeben werden?

In der Regel erreichen Sie mich nach Absprache in meinem Büro in der Mariborer Straße 26 - 35037 Marburg.

Möchten Sie den Speicher persönlich abgeben, ist eine vorherige Kontaktaufnahme nötig. Speichermedien können nur mir persönlich übergeben werden.

Rücksendeadresse wird nachträglich nicht geändert!

Bitte geben Sie im Auftragsformular ausschließlich eine Wohnadresse an, an die ich Ihre Daten versenden darf. Ein Versand an Paket-Stationen jeder Art ist nicht möglich. Das Paket wird ausschließlich an Sie persönlich versendet. Sie müssen sich mit einem gültigen Dokument ausweisen.

Eine Ausnahme ist nicht möglich!

Eine nachträgliche Änderung der Versandadresse ist auch nicht möglich. Sollten Sie in der Zwischenzeit umgezogen sein, benötige ich eine beglaubigte Meldebestätigung in Schriftform.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Wie erhalte ich meine Daten zurück?

Sie erhalten die Daten nach Zahlungseingang automatisch auf einer externen 2,5“ My Passport Festplatte zurück.

Wichtig!

Die ausgelesenen Datenträger und die ausgelesenen Daten werden ausschließlich durch den Paketservice von DHL an die Person ausgehändigt die den Auftrag vergeben hat.

Die Identität des Empfängers wird ausweisgestützt und dokumentiert geprüft. Diese Maßnahme dient der Sicherheit Ihrer Daten. Ein Versand von Daten an eine Pack-Station ist in keinem Fall möglich.

Ich kann leider aus Datenschutzgründen und Sicherheitsgründen keine Ausnahmen anbieten. Bitte überlegen Sie sich vorab, an welche Adresse Sie Ihre Daten versenden lassen möchten. Zur Sicherheit werden Ihre Daten und der ausgelesene Speicher in zwei getrennten Paketen versendet, um den Verlust aller Daten zu verhindern, sollte ein Paket durch das Versandunternehmen verloren gehen. (Sie können auch auf den Rückversand des defekten Speichermediums verzichten.)

Ist eine Express-Lieferung möglich?

Eine Express-Lieferung ist in keinem Fall möglich, da ich keinen Einfluss auf die Lieferung habe. Sie können aber eine Express-Abholung in Auftrag geben. Auch in diesem Fall muss die auf dem Auftragsformular angegebene Rücksendeadresse verwendet werden. Bitte setzen Sie sich zur Klärung der Einzelheiten mit mir in Verbindung. Bitte überlegen Sie sich vorab, an welche Adresse Sie ein Paket versenden lassen möchten.

Ist eine Abholung der Daten möglich?

Abholen können Sie Ihren neuen Datenspeicher mit den ausgelesenen Daten nur persönlich und nach Absprache.

Die Vorlage eines Personalausweises ist unbedingt erforderlich.

Wie können Datenverluste entstehen?

Die Ursachen sind sehr vielfältig.

Datenverluste entstehen durch Computer-Viren, -Würmer etc. menschliche Anwender- und Bedienfehler der Hardware oder Software, durch eine versehentliche Löschung von Dateien, aber auch durch die Installation fehlerhafter Software.

Eine häufige Ursache für Datenverluste ist ein Festplatten-Crash, welcher z.B. durch starke Erschütterungen oder Fall ausgelöst werden kann. Datenverluste entstehen auch durch elektronische Defekte, durch Verschleiss sowie altersbedingtes Versagen wichtiger Komponenten.

Sie möchten Ihre Daten selber retten?

Sollten Sie versuchen Ihre wichtigen Daten auf eigene Faust zu retten, gehen Sie äusserst bedacht vor. Es gibt zum Teil gute kostenlose Software um z.B. gelöschte Bilder wiederherzustellen. Aber Fehler bei der Anwendung von "Freeware" kann auch den Verlust aller Daten bedeuten oder zumindest die Erfolgsaussichten einer professionellen Datenrettung mindern. Speichern sie die Daten nie auf dem Medium, von dem Sie die Daten ausgelesen haben. Handelt es sich um sehr wichtige und sensible Daten, ist ein professioneller Datenretter zu empfehlen. Gehen Sie kein Risiko ein!

Datenrettung ohne Reinraum?

In sehr vielen Fällen werden Datenverluste durch falsche Handhabung der Speichermedien, fehlerhafte Treiber oder Software sowie durch Viren verursacht. Die Datenträger werden noch erkannt, die Daten sind aber nicht sichtbar. Eine Wiederherstellung erfolgt dann mittels spezieller Software.

Ist allerdings die Steuerungssoftware (Firmware) Schuld am Datenverlust, oder sind die Komponenten auf der elektronischen Platine einer Festplatte defekt, kommt unsere spezielle Hardware zur Datenrettung zum Einsatz. Evtl. werden äußere Bauteile ausgetauscht um einen Datenzugriff zu ermöglichen. Defekte Elektronikbauteile können auch repariert werden.

Ein Reinraumlabor ist hierfür nicht erforderlich, da die Festplatte nicht geöffnet werden muss. Ein defekter Fernseher wird auch nicht in einem Reinraum repariert.

Ich arbeite mit Reinraum-Technik von namhaften Herstellern! Ob eine Datenrettung in einem Reinraum nötig ist, können Sie nur in Ausnahmefällen feststellen. Beispiel: Die Festplatte gibt laute Schleif- / Klickgeräusche von sich oder es handelt sich um einen Fall- oder Brandschaden.

Überlassen Sie mir die Diagnose und sparen Sie mindestens 400 Euro, sollte mir die Datenrettung gelingen. Kann ich Ihnen nicht helfen, erhalten Sie die Festplatte kostenfrei zurück. (Es sei denn, es handelt sich um einen Express-Auftrag oder um ein manipulierte bzw. bereits geöffnete Festplatte.

Wie lassen sich Datenverluste vorbeugen?

Einem Datenverlust beugen Sie vor, indem Sie in regelmässigen Abständen eine Kopie Ihrer Datenbestände anlegen. Machen Sie sich bewusst, dass Festplatten nicht über einen längeren Zeitraum von mehreren Jahren betrieben werden können, ohne dass es zu einem Ausfall der Hardware kommt. Der Zeitpunkt eines Ausfalls lässt sich nicht vorhersagen.

Nutzen Sie die schnelle und auch kostengünstige Möglichkeit einer Datensicherung, welche mittlerweile jedes Notebook und jeder PC bietet. Die erstellten Sicherungsmedien sollten anschliessend trocken aufbewahrt und in regelmässigen Abständen überprüft werden. Externe Festplatten können zu sehr günstigen Preisen erstanden werden um auch sehr grosse Datenmengen sichern zu können.

Sorgen Sie auch für eine räumliche Trennung Ihrer Datenbestände. Das beugt einem Verlust aller Daten vor, sollte es zu einem Brand- oder Wasserschaden kommen. Daten lassen sich auch kostengünstig über das Internet auf so genannte Online-Speicher (Cloud) übertragen.

Sie allein können beurteilen, wie wichtig die gespeicherten Daten für Sie sind um die Häufigkeit einer Datensicherung daran auszurichten.

Sie hören Klackgeräusche beim Betrieb einer Festplatte?

Vorsicht! Gehen Sie von einem Defekt aus, hören Sie z.B. laute Klick- oder Kratzgeräusche etc. und sind Ihre Daten sehr wichtig oder entstehen durch Datenverluste finanzielle Schäden, dann schalten Sie die Festplatte bitte sofort aus.

Bitte schalten Sie Ihren PC oder Ihr Notebook nicht mehr ein, wenn Sie von einem Defekt ausgehen. Rufen Sie mich an!

Datenrettung von RAID Systemen?

Ja selbstverständlich, aber in jedem Fall ist eine Diagnose erforderlich. Stellt man fest, dass eine Festplatte des RAID-Systems nicht oder nur fehlerhaft arbeitet, sollte der weitere Betrieb unterbleiben. Bitte notieren Sie sich die Datenkabel-Anschlüsse, die Positionen aller beteiligten Festplatten und den Controllertyp.

Ihre Festplatte riecht verbrannt?

Nicht immer ist es nötig verlorene Daten in einem Reinraum wiederherstellen zu lassen. Fehler der äusseren elektronischen Einheiten einer Festplatte können immer auch ohne Labor beseitigt werden, indem man die gesamte Platine gegen eine baugleiche Platine austauscht. Diesen Vorgang sollten Sie allerdings mir überlassen, da es nötig ist wichtige Bauteile und Software von der defekten Platine auf die Austauschplatine zu übertragen. Auch wissen Sie nicht, welche Ersatzplatine die wichtigen Kenndaten aufweist, die für die Kompatibilität von grosser Wichtigkeit sind.

Achtung:

Der Austausch der Platine kann zu einem irreversiblen Schaden an der Festplatte führen. Eine Platine, welche augenscheinlich mit dem defekten Original übereinstimmt, kann abweichende Werte aufweisen. Gehen Sie kein Risiko ein. In einigen Fällen ist ein Datenrettung nach einem fehlerhaften Austausch nicht oder nur sehr viel schwerer möglich, was die Kosten der Datenrettung unnötig in die Höhe treibt.

Was ist ein Head-Crash?

Unter einem Head Crash versteht man den Kontakt zwischen den sehr empfindlichen Schreib-/Leseköpfen und der Datenträgeroberfläche. Kommt zu einem Kontakt, springt der Head dann mehrmals und hinterlässt kleine, sogar mit dem Auge sichtbare Schäden auf den Oberflächen.

Bei den hohen Umdrehungszahlen einer Festplatte führt ein Head Crash dazu, dass es evtl. zu einer Einfräsung der Lese-Schreibköpfe in das Trägermaterial kommt. Eine erfolgreiche Datenrettung ist in einem solchen Fall oft nicht möglich!

Gehen Sie kein Risiko ein, sollte Ihre Festplatte umgefallen und ungewöhnliche Geräusche erzeugen. Schalten Sie Ihren PC oder Ihr Notebook sofort aus und bewahren Sie Ruhe. Rufen Sie mich sofort an!