

Firma

**JOB-Nr.:**

Münster ,

Sehr geehrte(r) Damen und Herrn,

vielen Dank für Ihre Anfrage zur Datenrettung. ESG Elektronik-Service Gross GmbH zählt zu den weltweit erfahrensten und erfolgreichsten Firmen, die professionell Datenrettung durchführen können. In den 10 Jahren, die sich ESG Elektronik-Service Gross GmbH mit der Rettung und Wiederherstellung von Daten nach Datenverlust beschäftigt, konnten in über 60.000 Fällen die Daten meist zu 100 % wiederhergestellt werden.

Denken Sie bitte nie, Ihre Daten könnten nicht gerettet werden. Für eine Datenrettung bei ESG Elektronik-Service Gross GmbH gibt es immer eine Chance. Wir können zwar nicht zaubern, doch wir geben unser Bestes!

Da sich Art und Umfang des Schädens nur schwer auf Anhieb feststellen lassen, benötigt die ESG Elektronik-Service Gross GmbH für ein konkretes Angebot Ihren Datenträger.

Unsere Vorgehensweise besteht aus zwei Schritten: der **Diagnose** und der nachfolgenden **Datenrettung**. Bevor Sie die beigefügten Formulare ausfüllen, den Diagnoseauftrag unterschreiben und uns den Auftrag zusammen mit dem Speichermedium zusenden, möchten wir Sie bitten, in der Reihenfolge der folgenden sechs Schritte vorzugehen.

1. **Lesen Sie dieses Angebot bitte aufmerksam durch.**
2. **Kreuzen Sie die von Ihnen gewünschte Dienstleistung an.**
3. **Kreuzen Sie die von Ihnen bevorzugte Zahlungsart an.**
4. **Unterschreiben Sie den "Diagnose-Auftrag".**
5. **Beantworten Sie die Fragen im Anhang "Technische Informationen".**
6. **Senden Sie uns Ihre Datenträger wie beschrieben unter "Weiteres Vorgehen".**

Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne unter 06071/612130 zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

ESG Elektronik-Service Gross GmbH

## Diagnose-Auftrag

**JOB-Nr.:**

Datum:

Der Auftraggeber

**Kundenauftrags-Nr. ....**

Firma

erteilt ESG Elektronik-Service Gross GmbH den Auftrag, die von ihm geschickten Datenträger zu untersuchen und wenn möglich, eine Lösung zur Datenwiederherstellung vorzuschlagen.

Diese Dienstleistung wird gegen einen Festpreis durchgeführt und im voraus bezahlt. Die Höhe dieses Festpreises wird durch die unten gewählte Art der Durchführung bestimmt. Dieser Preis gilt grundsätzlich nur für einen Datenträger oder ein Gerät. Für jeden weiteren Datenträger der in logischem Zusammenhang mit dem ersten steht gilt: 2. - 5. Datenträger 50 %, ab 6. Datenträger 25% des Listenpreises. Kosten für Fracht werden gesondert in Rechnung gestellt.

Wir wählen folgenden Service:

### Diagnose-Kosten je Datenträger

Anzahl Datenträger	ohne MwSt	mit MwSt	Gesamtpreis
.....Standard-Service	DM 90,00	107,10	.....
.....Express	DM 190,00	226,10	.....
.....24-Stunden-Notfall-Service	DM 490,00	583,10	.....

**Zahlungsweise für die Diagnose:** Wir zahlen per (Bitte wählen (X))

- Euroscheck
- Bankscheck

Ust.-1D-Nummer \_\_\_\_\_

Mit dieser Unterschrift erteilen wir den Auftrag zur Diagnose und erkennen die Leistungsbeschreibung für die Durchführung von Diagnose- und Datenrettungsaufträgen an, die auf den folgenden Seiten 4 bis 6 abgedruckt sind.

Datum: .....Unterschrift und Stempel Auftraggeber: .....

**Technische Informationen**

**JOB-Nr.:**

Bitte füllen Sie diese Seite möglichst vollständig aus und senden Sie sie mit der Ware an  
ESG Elektronik-Service Gross GmbH.  
Detailliertere Angaben beschleunigen den Diagnose- und Datenrettungsprozeß.

Bitte in Druckschrift ausfüllen!                      Zutreffendes ankreuzen X

Datenträgertyp / Modellbezeichnung: .....

Seit wann in Gebrauch: Monat .....Jahr: .....

In Garantie: **Ja 0    Nein 0**

Computer/Modellbezeichnung: .....

Controller/Modellbezeichnung: .....

Betriebssystem und Version: .....

Haben Sie Datenkompression auf diesem Datenträger benutzt? **Ja 0    Nein 0**

Datenkompression/Produktbezeichnung und Version .....

Problembeschreibung (was ist passiert, wie und wann wurde der Fehler entdeckt usw.)

.....  
.....  
.....

Welche Dateien und Verzeichnisse sollen gerettet werden? Bitte nennen Sie Namen, Typ, Größe,  
Unterverzeichnis usw., (wenn notwendig benutzen Sie zusätzliche Blätter):

.....  
.....  
.....

Partitionierung / Dateisystem/Umfang/Volumen (Anzahl, Namen, Größe, Datenmenge in MB usw.):

.....

Was wurde bisher unternommen, um das Problem zu lösen?

.....Wie sollen wir

Ihnen die Dateiliste zur Verfügung stellen ?

0 BBS (Download Modem/ISDN)

0 E-Mail an@.....

## **Leistungsbeschreibung**

### **1. Gegenstand**

#### **1.1 Auftragserteilung**

ESG Elektronik-Service Gross GmbH verpflichtet sich im Rahmen eines Dienstvertrages zur Durchführung von Leistungen in dem von dem Auftraggeber durch Erteilung eines Diagnoseauftrages und/oder Datenrettungsauftrages gewünschten Umfang.

#### **1.2 Leistungsschritte**

Der Auftraggeber erteilt zunächst den Diagnoseauftrag. Erst nach Erhalt des Diagnoseergebnisses entscheidet der Auftraggeber über die Erteilung eines Datenrettungsauftrages.

#### **1.3 Keine Erfolgsgarantie**

ESG Elektronik-Service Gross GmbH setzt seine besonderen Kenntnisse und Erfahrungen ein, um die für den Auftraggeber mit dessen Mitteln nicht mehr zugänglichen Daten zu retten und den ihm entstandenen Schaden zu begrenzen oder zu minimieren. ESG Elektronik-Service Gross GmbH kann nur eine Bearbeitung versprechen, nicht jedoch einen Leistungserfolg garantieren.

#### **1.4 Diagnoseauftrag**

Die Diagnose besteht aus einer Analyse über Art und Umfang des Datenschadens sowie der genauen Ermittlung der Möglichkeiten der Datenwiederherstellung an den vom Auftraggeber überlassenen Datenträgern.

ESG Elektronik-Service Gross GmbH erstellt ein schriftliches Diagnoseergebnis darüber, welche Daten von ESG Elektronik-Service Gross GmbH voraussichtlich wiederhergestellt werden können, welche Maßnahmen zur Datenrettung gegebenenfalls erforderlich sind und welche Kosten für die Datenrettung anfallen werden.

Diese Diagnose wird zu einem Festpreis zuzüglich eventuell anfallender Transport- und Versicherungskosten durchgeführt.

#### **1.5 Datenrettungs-Auftrag**

Erteilt der Auftraggeber nach Vorliegen des Diagnoseergebnisses den Datenrettungsauftrag, werden die Daten entsprechend dem Diagnoseergebnis wiederhergestellt und von ESG Elektronik-Service Gross GmbH auf einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Datenträger gespeichert,

Die Maßnahmen zur Datenrettung werden für einen Festpreis durchgeführt. Dieser richtet sich nach dem Aufwand und der Komplexität des Schadens und wird mit dem Diagnoseergebnis mitgeteilt.

Unmittelbar nach dem Eingang des für die Datenrettung vereinbarten Festpreises werden dem Auftraggeber der defekte und der neue Datenträger übersandt.

Bei allen Typen von Daten-Bändern können die Bänder aus technischen Gründen nach der Diagnose nicht mehr zurückgesendet werden, Nach der Datenrettung werden nur die neuen Bänder zugesandt. Die Original-Bänder werden von ESG Elektronik-Service Gross GmbH vernichtet.

### **2. Service-Stufen**

Für den Diagnose- und Datenrettungs-Auftrag kann der Kunde nach Dringlichkeit zwischen den folgenden Service-Stufen wählen:

## **2.1 Standard-Service**

Die Bearbeitung erfolgt **in der Reihenfolge** der eingehenden Aufträge während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag 8.30 bis 18.00 Uhr), nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

## **2.2 Eil-Service**

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers während der normalen Geschäftszeiten. (Montag bis Freitag 8.30 bis 18.00 Uhr), nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

## **2.3 Wochenend- und Feiertags-Service**

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers auch am Wochenende und an Feiertagen in Baden-Württemberg täglich in der Zeit von 8.30 bis 18.00 Uhr, nicht jedoch vor Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

## **2.4 24-Stunden-Notfall-Service**

Die Bearbeitung erfolgt **sofort nach Erhalt** des Datenträgers täglich in der Zeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, nicht jedoch vor Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

## **3. Vergütung**

Der Auftraggeber schuldet die Vergütung für die Dienstleistung, nicht für einen angestrebten Erfolg. Die Vergütung für den Diagnoseauftrag ist im voraus zu entrichten.

Die Vergütung für den Datenrettungsauftrag sowie die zusätzlichen Kosten für neue Datenträger, Fracht und Transportversicherung ist vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten und Datenträger zur Zahlung fällig.

## **4. Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, ESG Elektronik-Service Gross GmbH die für die Bearbeitung zwingend erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die in dem Formblatt "Technische Informationen" abgefragt werden.

Die für die Fehlerdiagnose und Datenrettung erforderlichen Datenträger, zusätzliche Software sowie sonstige erforderliche Ausrüstungen und Informationen stellt der Auftraggeber auf seine Kosten zur Verfügung,

## **5. Datensicherheit und Datenschutz**

Alle bei ESG Elektronik-Service Gross GmbH durchzuführenden Bearbeitungsschritte unterliegen der strengsten Sicherheitskontrolle, alle Mitarbeiter sind auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, daß ESG Elektronik-Service Gross GmbH die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und Informationen bearbeitet, um diese Daten zu retten und wiederherzustellen. ESG Elektronik-Service Gross GmbH verpflichtet sich, alle Auftraggeberbezogenen Daten und Informationen geheimzuhalten und ausschließlich zur Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden, Soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes für nicht-öffentliche Stellen.

## **6. Gewährleistung**

6.1. ESG Elektronik-Service Gross GmbH übernimmt lediglich die Gewähr zur fachgerechten Diagnose und Durchführung von Datenrettungsmaßnahmen, nicht für den Eintritt eines bestimmten Erfolges,  
Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.

6.2. Das Risiko, daß einmal vorhandene Daten nicht mehr gerettet werden können, zusätzliche Daten verlorengehen sowie die zur Verfügung gestellten Datenträger, Software und andere überlassene Sachen beschädigt, unbrauchbar oder zerstört werden, trägt allein der Auftraggeber, es sei denn der Verlust wurde von ESG Elektronik-Service Gross GmbH vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

## **7. Gefahrübertragung**

Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes von Daten und Datenträgern auf dem Transport sowie die Gefahr des zufälligen Unterganges von Daten und Datenträgern trägt der Auftraggeber.

Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers kann eine gesonderte Transportversicherung abgeschlossen werden. Die Kosten der Versicherung trägt der Auftraggeber.

## **8. Haftung**

ESG Elektronik-Service Gross GmbH sowie seine Erfüllung- und Verrichtungsgehilfen haften nicht für Schäden gleich welcher Art, soweit sie nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln verursacht wurden oder auf dem Produkthaftungsgesetz beruhen.

In jedem Fall ist die Haftung von ESG Elektronik-Service Gross GmbH auf die Höhe der vereinbarten Vergütung des jeweiligen Auftrages beschränkt.

## **9. Verjährung**

Gewährleistungsansprüche und Schadensansprüche verjähren in 6 Monaten-

Die Verjährungsfrist beginnt bei Diagnoseaufträgen mit dem Zugang des Diagnoseergebnisses, bei

Datenrettungsaufträgen mit dem Zugang der wiederhergestellten Daten beim Auftraggeber.

## **10. Sonstiges**

### **10.1**

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

### **10.2**

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.

### **10.2**

Aufgrund von internen Vorschriften zur Geheimhaltung wird ESG Elektronik-Service Gross GmbH keine Auskünfte über die zur Diagnose und Datenrettung verwendeten Verfahren, Methoden und Hilfsmittel geben.

## 11. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht

### 11.1

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Verhältnis ergebende Streitigkeiten ist, soweit der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Dieburg.

### 11.2

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des deutschen IPR sowie des UNÜbkIntKaufrecht ist ausgeschlossen.

## Weiteres Vorgehen

### Telefax:

Bitte senden Sie den ausgefüllten und unterschriebenen **Diagnose-Auftrag** sowie die

**Technischen Informationen** (Seiten 2 und 3) an ESG Elektronik-Service Gross GmbH GmbH,  
Fax. **0 6 0 7 1 / 6 1 2 1 3 1**

### Verpacken:

Es ist sehr wichtig, daß Datenträger oder Gerät(e) stoßsicher verpackt sind, damit während des Transports keine zusätzlichen Schäden zugefügt werden. Wenn möglich, benutzen Sie bitte die **Originalverpackung**. Falls keine Originalverpackung mehr vorhanden ist, beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Verpacken Sie den Datenträger oder das Gerät in Antistatikfolie
- Benutzen Sie pro Datenträger oder Gerät einen Karton, der ca. zweimal so groß ist und füllen diesen mit Luftpolsterfolie, Styroporflocken oder Schaumgummi (mindestens 10 cm an allen Seiten)
- Legen Sie den unterschriebenen Diagnose-Auftrag sowie die Technischen Informationen bitte mit in diesen Karton. Behalten Sie bitte eine Kopie für sich
- Schreiben Sie unsere Adresse, "**JOB-Nr:** " und Ihren Absender außen auf das Paket

### Versandadresse:

Senden Sie Ihr Paket an-

ESG Elektronik-Service Gross GmbH  
JOB-NR:  
Am Mittelforst 11

D-64839 Münster / Altheim