

*Contactez nous pour plus d'informations au:*  
**0565 404 842 ou 0676 056 127**  
 24/24 7/7

Support	Diagnostic et Devis	Récupération min. – max.
Disque dur: PC, Portable ou Externe IDE, SATA, SCSI, USB, FireWire, 1.8" - 2.5" - 3.5"	Gratuit*	€ 850,00 – max. à la demande.
RAID 0 – RAID 1 – RAID 5 IDE, SATA, SCSI, Lacie Bigger Disk	€ 350,00	<500GO € 850,00 – max. à la demande. >500GO Nous consulter
PDA, Apple Ipod, Zip, Jazz (Symbian, Psion, Windows CE, Pocket PC, Bla)	Gratuit*	€ 250,00 – max. à la demande.
Tape: (S)DLT, DAT, AIT LTO, SLR, DDS 1-5, OnStream etc. Appelez nous pour notre conversion de données.	€ 175,00	€ 450,00. – max. à la demande.
Téléphone Portable, Carte Simm (Nokia, LG, Sony, Ericson, Motorola, Siemens, Samsung) Enquêtes judiciaires nous consulter	Gratuit*	min. € 250,00. – max. à la demande Exemples : Messages SMS perdus/effacés & historique SMS, photos, Carnet d'adresses, Mail, Historique des appels, Memo, Todo,, etc, etc.
Carte Mémoire, Clef USB, CD / DVD (R – RW) (CF, SD, MS, MMC, SM, microdrive etc.)	Gratuit*	€ 150,00 – max. à la demande.
Floppy Disk 3.5" - 5.25"	Gratuit*	€ 75,00 – max. à la demande.
Mail & Récupération de base de données. Exchange – SQL – Lotus Notes – GroupWise	€ 350,00	<2GO € 650,00 – max. à la demande. >2GO nous consulter
Répertoires office & Réparation E-mail word .doc – excel .xls – access .mdb – outlook .pst outlook express .mbx .dbx .wab etc.	Gratuit*	min. € 150,00. – max. à la demande
Récupération du support à domicile.	Si vous le souhaitez nous envoyons TNT afin de récupérer le support + 50,00 €	
Supplément pour une intervention d'urgence (Ajoutez ceci sur les tarifs de base concernant le diagnostic et récupération)	Supplément diagnostic immédiat dès réception du support (<1 heure) jours ouvrables 09:00-17:00 + € 150,00  Dès réception du support diagnostic et récupération des données 24/24 7/7 y compris jours fériés et we. Par unité de ½ journée (4 heures) + € 350,00	
Ouverture du media par le client ou par un tiers	Supplément de 250,00 €.	

Tous nos prix sont HT, hors frais d'envoi et de matériel. Pour les associations ONG et autres instances non commerciales nous consulter..

\* Diagnostic est gratuit, toutefois en cas de problème mécanique du support les pièces détachées sont facturés.

## Questions type (FAQ)

### Quels délais pour un diagnostic et/ou une récupération ?

Tout dépend de nos interventions mais en règle générale, un diagnostic demande entre 2 et 5 jours ouvrables et une récupération entre 2 et 10 jours ouvrables.

La durée exacte dépend essentiellement de la complexité de la récupération, le volume de données et l'obtention des pièces de rechange en cas de problème mécanique. Le délai d'obtention des pièces de rechange peut sérieusement ralentir la récupération, de quelques semaines à quelques mois. Veuillez en tenir compte.

### Quels sont les chances?

Nous avons un pourcentage de réussite de l'ordre de 75 %. Nous nous concentrons sur les répertoires que vous jugez les plus importants. Des supports très endommagés peuvent contenir des données, qui après réparation, peuvent être très utiles pour vous. Vous déterminez quelles sont les données importantes pour vous, ceci inclut les tests de répertoire.

Nos concurrents se vantent d'un taux de réussite de 95 % ou plus, nous considérons ce pourcentage irréaliste.

### Comment le tarif de la récupération est déterminé?

Contrairement à nos concurrents, les tarifs ne sont pas forfaitaires mais établis en fonction de la difficulté de la récupération ainsi que de la masse et de l'importance des données concernées. En tout état de cause le diagnostic est gratuit. De toutes façons, il vous sera adressé un devis que vous devrez accepter et régler avant toute opération de restitution.

### Authorised Ontrack Partner –cela veut dire quoi?

Depuis 2001 nous sommes partenaires de Kroll Ontrack, le leader mondial en récupérations de données et analyse juridique.

Nous utilisons leurs laboratoires et méthodologie. Dans certains cas, les ingénieurs de Ontrack peuvent se brancher directement sur nos appareils afin d'effectuer des travaux.

Nous consulter sur les tarifs et méthodologie de Ontrack.

### La question de la confidentialité des données.

HelpDisc Data Recovery traite vos données de façon totalement confidentielle. Une clause de confidentialité peut être fournie à la demande. Votre nom ne sera jamais divulgué à l'extérieur ou à des tiers.

### Le support est encore sous garantie, comment faire?

Nous avons la certification (en coopération avec notre partenaire Ontrack) des fabricants (Dell, Seagate, Maxtor, IBM, Hitachi, Samsung, Western Digital) et pouvons ouvrir les disques durs dans une salle blanche classe 100 sans rupture de la garantie du fabricant. Bien entendu la récupération des données prime.

### Comment signaler une panne?

Vous devez utiliser le formulaire suivant: <http://www.helpdisc.com/fr/formulaire.pdf>

Le formulaire rempli et signé doit être envoyé avec le support et faxé.

### Comment nous contacter?

Nous sommes disponibles 24/24, 7 jours sur 7, appelez le 0565 404 842 ou 0676 056 127

(Pour la Belgique flamande et autres pays+31 181 61 75 42). Ou e-mail [helpdisc@orange.fr](mailto:helpdisc@orange.fr) ou fax 0565 404 407

### Précision:

Notre liste de tarifs n'ouvre aucun droit. Ontrack, Dell, IBM, Hitachi, Fujitsu, Seagate, Maxtor, Western Digital, Quantum, Compaq, HP sont des noms enregistrés et appartiennent à leurs propriétaires respectifs. HelpDisc Data Recovery est une entreprise autonome et aucun lien n'existe avec ces fabricants.