



+Rescue

データ・リカバリ・サービス



落としてしまった
水がかかった
電源がはいらない

データ復元のお手伝いをします

Surveillance HDDが信頼性とリカバリサービスを提供

Surveillance HDDは厳しい要件が求められる監視システムに合わせて設計されています。新登場のSeagate Rescue サービス (SRS) は、システムの故障や停電が原因でデータが破損した際のデータ復元をサポートします。

対象モデル

以下のSurveillance HDDモデルの価格には
Seagate Rescue™ 3年プランが含まれています

Surveillance HDD (第7世代)

6TB - ST6000VX0011
5TB - ST5000VX0011
4TB - ST4000VX002
3TB - ST3000VX005
2TB - ST2000VX005
1TB - ST1000VX003

SV35.6 Series

3TB - ST3000VX004
2TB - ST2000VX004
1TB - ST1000VX002

ご利用いただけるサービス:

- リカバリ・ラボでの復元作業1回
復元データの容量制限なし*
- 復元データ用USB外付けHDD無料
復元データの返送料無料

* 無料配送には、お預かりセンターまでの送料
は含まれません。

サービスの流れ



データが読み取れないときは、
0120-993280 までお
電話ください。

[http://www.seagate.com/
contacts/contact-numbers](http://www.seagate.com/contacts/contact-numbers)



弊社が推奨する梱包資材に入れ
て指定場所までお送りください。



お客様のデータを復元して、
ご返却いたします。



復元作業の状況について、電子メールによる通知をお送りいたします。* SRS = Seagate Rescueサービス

よくあるご質問 (FAQ)

Rescueプログラムではどのようなサービスが受けられるのですか？

Rescueプログラムは、Rescueサービス・プランまたはRescueサービス・プラン付き製品をお買い上げのお客様に、販売資料に記載されている**デバイスの保証期間中またはRescueサービス・プラン対象期間中**（いずれか先に終了する期間）に、データ復元サービスを1回無料でご利用いただくことができるものです。

Rescueプログラムでは、サービスの依頼はどのようにして行うのですか？

ご利用の製品の保証期間中にデータ損失のトラブルが発生し、Rescueプログラムをご利用いただくための条件が満たされている場合は、Seagateコールセンターまでお電話の上、サービスの依頼を行ってください。日本語対応コールセンターの電話番号は弊社ウェブサイトでご確認ください (<http://www.seagate.com/contacts/contact-numbers/>)。SRS担当者がお客様の案件を確認し、Rescueサービスをご利用いただけるかどうかの確認を行います。

リカバリ・ラボでの復元サービスが必要になった場合、どのようにして機器をSeagateまで送ればよいのですか？

復元作業のためにメディアを弊社ラボまでお送りいただくようSeagate SRS担当者より指示があった場合は、SRSラボまで機器をお送りいただく必要があります。リカバリ・ラボによるサービスが必要になった場合、SRSお預かりセンターまでの配送はお客様自身で行っていただきます。最寄のお預かりセンターまでの配送料金については、Rescueプログラムの対象とはなりませんのでご注意ください。ただしSRSがデータを復元できた場合の返送料金は弊社が負担いたします。SRSまで製品をご返却いただく場合は、それ以上デバイスに損傷が生じることのないよう、必ず購入時に使用されていた梱包資材をご使用いただくか、あるいはそれ以上の強度の梱包資材をご使用ください。SRSが返却製品を受領する時点まで、デバイスの紛失についてはお客様自身の責任となります。

デバイスにリカバリ・ラボでの復元作業が必要になった場合は、どうなるのですか？

Seagate SRS部門は、お客様のデバイスを受領後、次の手順を実施します。

- **アセスメント。** SRS担当者がお客様のデータ損失について評価を行います。
- **復元作業。** SRS担当者が損失ファイルやデータの復元を試みます。SRSのオンライン・トラッキング・システムを使って、案件の進捗状況をご確認いただけます。
- **復元データの返却。** 復元されたデータをUSBまたは外付ストレージ・デバイスに保存して、お客様にお送りします。
- **データ復元が不可能な場合。** 場合によっては、デバイスの損傷が激しく、データの復元が不可能な場合があります。この場合、データが復元不可能であった旨をSRSよりお知らせします。SRSではお客様のデバイスで復元作業を試みることで、デバイスの保証期間中またはRescueサービス・プラン対象期間中にデータ復元サービスを1回無料でご提供するという弊社の義務を果たします。

どんな場合でもデータの復元は可能なのですか？

いいえ。弊社は、SRSラボがお客様のデバイスを受領してから15営業日以内に、データを復元するために商業的に合理的な努力を行います。ただし場合によっては、デバイスの損傷が激しく、すべてのデータを復元できないこともあります。データを復元できなかった場合、データが復元不可能であった旨をSRSよりお知らせします。

リカバリ・ラボにデバイスを送る場合、そのデバイスを返却してもらえるのですか？

いいえ。復元作業の結果として、通常そのデバイスは動作不能な状態になるため、SRSでは元のデバイスをご返却いたしません。お送りいただいた元のデバイスは、復元作業後に安全に廃棄させていただきます。SRSにデバイスをお送りいただく前に、可能な範囲でアクセスできるデータのバックアップを取るようになしてください。

リカバリ・ラボによる復元サービスを受けるために製品を返却した場合、保証の権利に影響しますか？

いいえ。Seagateのほとんどまたはすべての保証では、お客様が保証を請求することができないのは、デバイスが改造や改ざんがされた場合としています。ご使用のデバイスが保証期間中であり、リカバリ・ラボでのデータ復元作業が原因で動作不能な状態に陥った場合は保証交換の対象となり、Seagateは同等の品質と機能を備えた新品または修理済みのデバイスをお送りします。この場合、交換後のデバイスに保証の残余期間が移転されます。

データはどうなるのですか？

データを復元できた場合は、弊社のシステムおよび施設（お客様の法域外になる場合があります）において新しいデバイスまたはディスクにバックアップを取り、データのコピーをお送りします。この過程において複数のコピーを作成した場合は、お客様にデータを返却した後に残りのものはすべて消去いたします。

Rescue™ プログラムについて他に知っておくべきことはありますか？

上記のプログラム利用条件の一部となるRescue™ 一般条件を併せてこのFAQに添付しています。Rescueサービスの依頼を行うことで、お客様は弊社の利用規約に同意したものと見なされます。利用規約は<http://rescueandreplace.seagate.com/terms.jsp>でご覧いただけます。

