

サービスFAQ

下記の内容は、データ修復サービスに関する、一般的なご質問に対する回答例です。この内容を参考の上、弊社修復サービスをご利用ください。

1、サービス内容について

Q 1 修復を申し込む際に、必要なものはなんですか？

A 1 1. 初期診断費用を別紙「サービス価格一覧表」に記載しております。

弊社の指定口座にご入金ください。

尚、振り込み手数料はお客様にてご負担いただきます。

その際、ご入金金額はお申込媒体により変わりますので、別紙「サービス価格一覧表」を参照いただくか、または担当者へご確認ください。

2. 初期診断費用をご入金された後、下記の書類・物品を弊社宛にお送りください。

- ・ 修復依頼品 (お申込される障害品)
- ・ データ修復申込書 (必要事項のご記入および入金証明を添付ください)
- ・ データ修復契約書 (必要事項をご記入ください)
- ・ 自己診断カルテ (必要事項をご記入ください)

Q 2 修復に必要な期間はどのくらいですか？

A 2 ハードディスク&リムーバブル媒体に関して通常2週間程度で終了しております。

※ 別紙「サービス価格一覧表」を参照ください。

但し、お客様の緊急のご要望にも対応致しておりますので、お申し込みの際にその旨をお伝えください。

Q 3 修復に掛かる費用はどのくらいですか？

A 3 ハードディスク&リムーバブル媒体に関して障害の状況により異なりますが、過去の実績からみると通常20万程度となっております。

※ 別紙「サービス価格一覧表」を参照ください。

Q 4 費用は修復容量等によって変わりますか？

A 4 弊社の費用は、データ容量を基には算出しておりません。

あくまでも弊社に掛かりました工数（技術・時間等）を基準にしております。

ただし、大きな容量の場合には工数も増えるため、請求額も増える傾向にはあります。

Q 5 なぜ自己診断カルテが必要なのですか？また、なにを記入するのですか？

A 5 自己診断カルテは、解析を進める上での不具合箇所を推測し適切な処理を施すための大変重要な情報です。

特に“特に救済を優先される個所”の欄については、完全修復が困難な場合の最優先修復箇所とさせて頂いておりますので、なるべく詳細な情報を頂けますようお願いしております。

Q 6 初期診断時の動作回復部品とはどのような物で何に使うのですか？

A 6 主にハードディスク修復に必要な部品のことをいい、オーバーホールを行わないと最低限の動作（モータ回転、ヘッドアクセスなど）が出来ず、初期診断が実施できない場合に必要となります。（費用別途）

初期診断受付後、必要な場合はあらかじめその旨連絡いたします。

尚、作業後の動作回復部品は使用できなくなります。

またオーバーホール作業を行っても必ずしも動作回復するとは限りません。

Q 7 修復完了時のデータはどのような形で納品されるのですか？

A 7 通常、納品データの容量が1.0GB以下の場合にはCD-R（2枚以下）にて、それ以上の場合にはハードディスクにて納品させて頂いております。

ハードディスクの場合には、お客様から支給して頂くか、弊社で調達（費用別途請求）するかをご相談させて頂いております。

その他、お客様のご要望にも対応いたしますのでご相談ください。

2、技術的な内容について

Q 1 修復を申込む前に、自分で何かしておく必要はありませんか？

A 1 障害状態で操作を継続することは、障害の更なる悪化が考えられますので、障害と確認された時点で、それ以上の操作をされないで下さい。物理的にあきらかに異常な場合（認識しない・異音がする・動かない）には特にご注意ください。もし、何らかの操作をされた場合は、その内容を必ず申告ください。

Q 2 障害品を送る際に注意することはありますか？

A 2 衝撃防止対策をされた上、必ず宅配便にてお送り下さい。
輸送中に発生するトラブルに関して、弊社は一切関知致しません。

※ 梱包例

静電防止袋に物品を入れ、クッション材で物品の回りを覆い、箱を密閉する。

Q 3 データ修復と合わせて、障害品を修理してもらうことは可能ですか？

A 3 障害品の修理はお受けしておりません。弊社のサービスは、あくまでも障害媒体の中からお客様の大事なデータを救済するサービスです。

Q 4 コンピュータウイルスに感染されたのですが、修復できますか？

A 4 コンピュータウイルスに感染された媒体からもデータを修復することは可能です。
また、お客様にご納品するデータには、ウイルスチェックソフトによるチェックの上、お返ししております。

Q 5 各データの内容が、外部に漏洩することはないでしょうか？

A 5 データ修復契約書に記載する守秘義務に従い、作業を進めます。
お客様のデータは、納品後最低一週間は保管いたしますが、それ以後は破棄しまして一切弊社には残しません。

Q 6 障害品は終了時、どのような状態で返していただけるのですか？

A 6 障害の状況にもよりますが、原則として障害品は分解調査をおこないます。
メーカー保証期間内のものに関しては、保証が外れますのでお申し込みの際は、必ず別紙「自己診断カルテ」の分解調査可否欄にご記入下さるようお願いいたします。
障害品は、終了時に再度組み込みしなおし、元の形に戻してお返しいたします。内部のデータについては、障害発生状態のまま、一切の変更は加えずにお返しいたします。

以上