

お客様

データ復旧サービス購入

元払い ロジテックに復旧依頼品送付

ロジテックからお客様に調査報告

① 復旧不可

ロジテック負担 復旧依頼品返却・返金

② 復旧可能

内容報告書/復旧可能な  
データリストの確認

キャンセル

復旧依頼品返却・返金

復旧依頼

ロジテック負担 復旧作業完了後、納品

納品後に不備があった場合

納品後から5営業日以内であれば  
再復旧&納品が可能

※お客様からロジテックへ直接ご連絡いただく



# データ復旧の流れ

パソコンや周辺機器に障害が起きてからデータ復旧までの流れをご紹介します。

## STEP 1

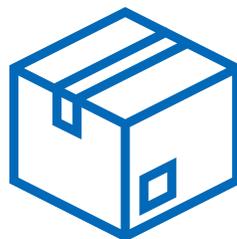
データ復旧  
サービスを  
購入



各媒体での値段と  
なっていますので  
復旧したい媒体を  
購入下さい。

## STEP 2

復旧依頼品  
送付



ロジテックへの  
配送料はお客様  
負担となりますので  
ご了承下さい。

## STEP 3

調査報告書



復旧可能なデータを  
提出いたしますので  
ご確認ください。

## STEP 4

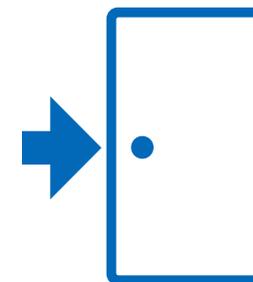
データ復旧  
作業



キャンセルや  
復旧不可での  
ご請求はありません。

## STEP 5

データの  
納品



復旧データの  
納品媒体は無料です。

No	Questions	Answers
1	サービス購入後、どのように復旧依頼品を送付すれば良いですか？	注文時に入力いただくメールアドレス宛に、ロジテックより送付先を記載したメールをお送りいたします。 記載の送付先宛に、 <b>お客様の元払い</b> にて復旧依頼品の送付をお願いいたします。
2	どのように梱包して送れば良いですか？	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 20px;">  </div> <div> <p><b>POINT1</b></p> <p>障害媒体や障害媒体の周囲には、緩衝材等で輸送時の衝撃などから守るための梱包をお願いしております。お客様にご協力頂く事で、よりデータ復旧の可能性を広げております。</p> </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 20px;">  </div> <div> <p><b>POINT2</b></p> <p>障害媒体の3倍以上ある容積のあるダンボール等に入れ、媒体の周囲全方向に十分な緩衝スペースをとり、媒体が固定されるように梱包して、こわれものの扱い等でご送付下さい。</p> <p>※必ず封筒等の簡易梱包を避け、荷物が追跡できる輸送方法で送付して下さい。</p> </div> </div>
3	調査とは具体的にどのようなものですか？	記憶媒体やデータの状態をチェックすることで、下記の作業を行います。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・データの復旧可否判断</li> <li>・データ復旧が可能な場合のデータリスト作成</li> </ul>
4	復旧サービス利用後、調査依頼品はどうなりますか？	下記よりお選びいただけます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・返却をご希望の場合…ロジテックの元払いにて復旧データとともにご返送いたします。</li> <li>・データ消去後処分をご希望の場合…消去作業実行後、証明書を発行いたします。</li> </ul>
5	必要なデータだけを復旧することは可能ですか？	特定データのための抽出は受け付けておりません。
6	海外からの依頼が可能ですか？	<b>国内専用のサービス</b> となっております。
7	パソコンなど内部ハードディスクは取り外して送るのでしょうか？	<b>製品本体全ての送付をお願いいたします。</b> デスクトップパソコン、ノートパソコン、サーバ機器、RAID機器等のデータ復旧には、製品本体（ハードディスク以外）のハードウェアが必要になる場合があります。 分解・組み立ても弊社の得意とするところであり、追加費用はかかりませんので安心してご依頼下さい。
8	復旧したデータはどのように返却されますか？	復旧したデータ容量に応じて、ロジテックが費用を負担し、最適な納品媒体を選択してご納品させていただきます。 つきましては、 <b>預けていただいた元媒体と異なる媒体</b> での返送となる場合がございますのでご了承ください。 例) DVDデータの復旧→SDカードでのデータ返却
9	復旧したデータは、自身で用意した媒体に格納してもらうことは可能ですか？	USB接続の外付けHDD・USBメモリ・SDカードへの格納であれば可能です。 ただし、既にデータが入っているものへの格納はできかねますので、新品か初期化した製品をご用意ください。
10	保証期間内ですが、無料で復旧してくれますか？	保証期間とは製品の保証でありデータの保証ではないため、データ復旧ご希望の場合は有償となります。
11	どのくらいの期間で修復が可能ですか？	データ復旧が可能な場合、ロジテックへ依頼品が着荷してから <b>10営業日ほど</b> でデータのお渡しが可能です。
12	データ返却後、万が一不備があった場合はどのようにすれば良いですか？	ロジテック出荷後から5営業日以内であれば、再度復旧およびデータ納品が可能です。ご希望の場合は、お客様より直接ロジテックへご連絡をお願いいたします。

13	割れてしまったSDカードの復旧は可能ですか？	<b>割れたもの・折れたもの・ヒビが入ったSDカードは復旧不可</b> となります。												
14	大きな衝撃等も与えていませんが突然データが消えてしまいました。このような現象は起こりますか？	記録媒体は突然データが消えるといった現象がおこります。なお、 <b>復旧作業で原因の特定はできかねます</b> 。												
15	著作権に関わるデータの取り扱いはどのようにになりますか？	<b>著作権に関わるデータ（音楽データ、映像関連データ等）の復旧は不可</b> となります。												
16	データの復旧利率を教えてください。	復旧率の算定方法はデータ復旧業界として統一されたものはなく、お客様への誤解を招く恐れがあるため公表しておりません。												
17	具体的にどの程度の損傷が復旧対象ですか？	<p>下記の障害区分を設けており、<b>簡易障害・通常障害</b>レベルであれば復旧対象となります。なお、データの状況にもよるため、対象レベルであっても復旧ができかねる場合もございます。</p> <table border="1"> <tr> <td>簡易障害</td> <td></td> <td>軽度の論理起動障害など。</td> </tr> <tr> <td>通常障害</td> <td></td> <td>初期化・削除、媒体を開封せずに解決出来る物理障害など。</td> </tr> <tr> <td>中度障害</td> <td> </td> <td>ファームウェア障害、セキュリティ(暗号化)解析復合化、クリーン環境下で開封解析を必要とする物理障害など。</td> </tr> <tr> <td>重度障害</td> <td>  </td> <td>複合的要因や長期間を要す障害の場合は、別途作業期間と費用のお見積りとなります。</td> </tr> </table>	簡易障害		軽度の論理起動障害など。	通常障害		初期化・削除、媒体を開封せずに解決出来る物理障害など。	中度障害	 	ファームウェア障害、セキュリティ(暗号化)解析復合化、クリーン環境下で開封解析を必要とする物理障害など。	重度障害	  	複合的要因や長期間を要す障害の場合は、別途作業期間と費用のお見積りとなります。
簡易障害		軽度の論理起動障害など。												
通常障害		初期化・削除、媒体を開封せずに解決出来る物理障害など。												
中度障害	 	ファームウェア障害、セキュリティ(暗号化)解析復合化、クリーン環境下で開封解析を必要とする物理障害など。												
重度障害	  	複合的要因や長期間を要す障害の場合は、別途作業期間と費用のお見積りとなります。												