

## データ復旧サービスご案内書

富士通コネクテッドテクノロジーズの「データ復旧サービス」について概要をご説明いたします。

### データ復旧サービスとは

データ復旧サービスとは、「大切な写真を保存したスマートフォンが起動しなくなってしまった」などの、突然のトラブルから大切なデータを救出するサービスです。富士通コネクテッドテクノロジーズの豊富な技術と経験で、お客様の大切な思い出の写真・動画・電話帳・メモ帳などを救出いたします。

### サービス内容

お預かりしたスマートフォンを診断し、状態に応じた方法でデータを復旧します。また、復旧したデータは microSD カードに格納してお届けします。

**対応機種** : メーカーブランド製品 ARROWS M01, arrows M02/RM02/M03/M04

**対象データ種別** : 画像、動画、音楽、電話帳データ、メモ帳データ

データ復旧方法	スマートフォンの状態
論理復旧	スマートフォンの電源が入る場合 例:スマートフォンの画面は表示されないが、ランプは点灯する場合
物理復旧	スマートフォンが物理的に壊れてアクセスできない場合 例:落下や水没などによる破損・故障などの場合

#### ■診断方法

##### 初期診断（一次診断）

論理復旧が可能かを診断します。

##### 物理復旧\*診断（二次診断）

論理復旧が不可能と診断された場合、お客様のご希望を伺い、物理復旧可能かを診断します。

\*物理復旧とは、メモリチップ（記憶素子）を基板から切り離し、データを直接読み取れる状態まで補修することをいいます。

・初期診断および物理復旧診断料金は、診断結果に関わらず料金が発生します。

・データ復旧作業ご依頼後のキャンセルはできません。

### データ復旧サービスの特徴

- **【便利】スマートフォンの修理とデータ復旧が一緒にできる、メーカーならではのサービス！**  
富士通グループ内の修理工場／復旧専門工場で、修理からデータ復旧までを一貫して行うことができます。復旧したデータは、可能な限りお預かりしたスマートフォンと同時に届けます。スマートフォンの修理は行わず、データだけを復旧することも可能です。
- **【お得】往復送料・データ復旧用媒体費用は無料！**  
復旧したデータを格納するデータ復旧用媒体（microSD カード）は、お客様ご自身でご用意いただく必要はありません。データ復旧用媒体の料金および、スマートフォンのお引き取り・お届け時の送料も無料です。
- **【安心】富士通コネクテッドテクノロジーズならではの万全のセキュリティ体制！**  
データ復旧作業は富士通グループ内の修理工場／復旧専門工場のセキュリティルーム、クリーンルームで行い、他社には委託しません。また、入退室は ID カードにより 24 時間管理・記録し、出入口にはセキュリティカメラを設置することで部外者の侵入を防止し、工場間はセキュリティを強化の上、輸送するなど何重にもセキュリティ対策を実施しております。

### 料金

#### ■論理復旧

[表示料金はすべて税抜価格です]

		一緒に修理をお申込みの場合 特別料金
初期診断料金 <sup>*1</sup>	8, 000円	5, 000円
復旧料金 <sup>*2</sup>	12, 000円	9, 000円

\* 1 診断結果に関わらず料金が発生します。

\* 2 初期診断料金を含んだ料金となります。

#### ■物理復旧

[表示料金はすべて税抜価格です]

		一緒に修理をお申込みの場合 特別料金
物理復旧診断料金 <sup>*3</sup>	13, 000円	10, 000円
復旧料金 <sup>*4</sup>	39, 000円	36, 000円

\* 3 初期診断料金を含んだ料金です。

\* 4 物理復旧診断料金を含んだ料金です。



## ご利用の流れ

本サービス利用のご依頼をいただいた後の手順となります。

### ① 「データ復旧サービス依頼書」の返信

「データ復旧サービス依頼書」にご署名の上、返信または故障端末のお引き取りの際に同梱してください。

### ② スマートフォンの診断

初期診断を行い、復旧方法を確定します。

### ③ データ復旧作業

データ復旧作業を行います。復旧したデータを microSD カードへ格納します。

### ④ お届けとお支払い

復旧データを格納した microSD カードと作業報告書、および修理をご希望の場合、修理したスマートフォンをご自宅までお届けします。

・データ復旧作業が不可能だった場合は、作業報告書のみお届けします。

・料金のお支払いは代金引換払いです。

復旧したデータを格納した microSD カード、作業報告書と引き換えに宅配業者に現金でお支払いください。

・本サービスに関わる事務・作業は、富士通コネクテッドテクノロジーズ株式会社より富士通 西テクノセンターへ業務委託しております。

## 注意事項

- 本サービスは当社規定の「データ復旧サービス同意書」に同意いただくことを前提としております。
- 本サービスはデータの復旧を 100% 保証するものではありません。
- 暗号化されたデータの復旧はできません。
- 物理復旧診断は、お客様のご希望を伺った上で実施いたします。
- 初期診断および物理復旧診断は、診断結果に関わらず診断料金が発生します。
- データ復旧を行う際、お預かりしたスマートフォンはデータ復旧作業のために加工・分解します。  
修理を行わずデータ復旧のみをご希望の場合、診断の結果、スマートフォンに物理的な不具合がある際には、お預かりしたスマートフォンを廃棄処分いたします。
- 物理復旧および修理をご希望の場合は、端末交換に準ずる修理となります。
- スマートフォンをお預かりしてからお届けまでの日数については、約 2 週間を目安としておりますが、作業の内容、本サービスの同意をいただくまでに時間を要した場合や、補修用性能部品の在庫切れなどにより、2 週間を超える場合があります。
- 復旧したデータの確認は、媒体をお手元に届き次第、お客様ご自身で行ってください。  
なお、復旧データのお引渡しから 10 日を経過した後は、復旧過程の情報を消去しますので、復旧結果に関して再送などは一切対応できませんのであらかじめご了承ください。

## お問い合わせ

富士通スマートフォン／タブレット修理・相談窓口

通話料お客様負担 050-3152-2799 受付時間：9時～18時

※システムメンテナンス日などを除く