

**F: VAD ÄR FREECOMS DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNST OCH VAD UTFÖR DEN?**

**S:** Den här tjänsten ger rättighet till en dataåterställning för en förregistrerad hårddisk. Det kan antingen vara en intern hårddisk från en stationär eller bärbar dator eller en extern hårddisk. Hårddiskar för multimedia, spelkonsoler och iPods omfattas också. Produkten ger alla trygghet – om hårddisken kraschar är data inte förlorade utan kan fortfarande återställas. Vanligen kostar en dataåterställning cirka 1 500 € (i ett rent laboratorium) – nu kan du för mindre än 1 € per månad skydda dig mot att behöva betala mycket pengar för en verkligt professionell dataåterställning. Glöm inte den stress som blir följden om en krasch skulle inträffa. I det här fallet behöver du inte oroa dig. Freecom's dataåterställningstjänst är inte en programvaruprodukt! Den defekta hårddisken återställs fysiskt på skivnivå i ett professionellt laboratorium.

**F: JAG HAR EN KRASCHAD HÅRDDISK. KAN JAG KÖPA OCH ANVÄNDA FREECOMS DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNST FÖR DEN?**

**S:** Nej, det går inte att registrera en trasig hårddisk. Om någon skickar in en trasig hårddisk upptäcker våra tekniker i laboratoriet detta och fortsätter inte med återställning av data. I händelse av (misstänkt) bedrägeri återställs inte enheten. Det förekommer ingen återbetalningsgaranti och till och med fraktkostnaderna kan debiteras i sin helhet i sådana fall. Dataåterställningstjänster fungerar som alla andra försäkringar\*. När du har köpt dataåterställningstjänster måste du registrera en fungerande hårddisk. Om den registrerade hårddisken kraschar har du rätt till en fullständig dataåterställning.

\*Dataåterställning liknar en bilförsäkring, en hemförsäkring eller den försäkring du bokar när du åker på semester. Du köper den för att garantera att du får tillbaka det som är viktigt för dig om något skulle hända.

**F: VAD ÅTERSTÄLLS FRÅN MIN ENHET OM DEN KRASCHAR?**

**S:** Vi återställer all information som är möjlig att återställa, t.ex. foton, musik, filmer, personliga dokument och affärsdokument. Vi kan inte återställa installerade program eller operativsystem.

**F: VILKA VARUMÄRKEN HAR FREECOMS DATAÅTERSTÄLLNING STÖD FÖR?**

**S:** Freecom's dataåterställningstjänst är märkesoberoende. Alla hårddiskvarumärken (dvs WD, Seagate, Hitachi, LaCie, lomega med flera), alla stationära och bärbara datorvarumärken (HP, Acer, Dell, Apple), alla spelkonsolvarumärken där en hårddisk förekommer: Playstation, Xbox och till och med iPod. Det spelar ingen roll hur gammal enheten är under förutsättning att den har registrerats före kraschen.

**F: MIN HÅRDDISK ÄR ÖVER 5 ÅR GAMMAL – KAN JAG ÄNDÅ REGISTRERA EN DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNST FÖR DEN?**

**S:** Vi accepterar hårddiskar av vilken ålder som helst under förutsättning att enheten fungerar vid tidpunkten för registrering.

**F: HUR MÅNGA ENHETER KAN JAG REGISTRERA?**

**S:** Vi accepterar en enhet per dataåterställningstjänst. Om du har flera enheter måste du registrera en dataåterställningstjänst för var och en.

**F: HUR MÅNGA ÅTERSTÄLLNINGAR HAR JAG RÄTT TILL?**

**S:** Du har rätt till en återställning per abonnemang och du registrerar enheten genom att ange dess serienummer. När innehållet i den registrerade enheten skickas tillbaka till dig upphör återställningstjänsten att gälla.

**F: FÅR JAG TILLBAKA MIN DEFEKTA HÅRDDISK EFTER ÅTERSTÄLLNINGEN?**

**S:** Efter återställning får du inte tillbaka enheten. Data skickas tillbaka via ett lämpligt förmedlingsätt. Det kan vara ett USB-minne, en CD eller DVD, via e-post, via en FTP-server eller till och med en helt ny hårddisk. Det beror på den återställda datamängden.

\* Det finns ett undantag: om data har förlorats men hårddisken inte är trasig levererar vi dina data i originalenheten.

## DATA RECOVERY SERVICE - VANLIGA FRÅGOR

### **F: KAN JAG ANVÄNDA DEN HÄR DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNSTEN FÖR MIN BÄRBARA ELLER STATIONÄRA DATOR?**

**S:** Ja, det kan du! Du kan registrera dataåterställningstjänsten för alla enheter som lagrar data på en hårddisk: interna/externa hårddiskar, stationära och bärbara datorer.

Obs! Hårddisken måste tas bort från en stationär dator när den skickas för återställning. Bärbara datorer kan skickas in som de är, men säkert förpackade!

### **F: MINA DATA ÄR KRYPTERADE, KAN NI ÅTERSTÄLLA DEM?**

**S:** Ja, vi kan återställa alla krypterade hårddiskar eftersom vi får åtkomst till data på en låg nivå, men vi kan inte kontrollera att återställda data är oskadade. Vi skickar informationen krypterad men kan inte garantera att den fungerar på rätt sätt. I sådana fall kan slutanvändaren skicka oss alla verktyg som använts för att kryptera data så att vi kan kontrollera att de är oskadade.

### **F: KAN JAG ANVÄNDA DEN HÄR DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNSTEN FÖR RAID-SYSTEM?**

**S:** Dataåterställningstjänsten gäller inte för RAID-system. Dataåterställningstjänsten är bara avsedd för system med en hårddisk.

### **F: FÖR VILKA OPERATIVSYSTEM KAN DATAÅTERSTÄLLNINGEN ANVÄNDAS?**

**S:** Dataåterställningstjänsten är oberoende av operativsystem. Vi kan återställa data från alla operativsystem.

### **F: FRÅN VILKA FILSYSTEM KAN DATA ÅTERSTÄLLAS?**

**S:** Vi återställer data från FAT-, NTFS- och HFS-formaterade enheter.

### **F: KAN NI ALLTID ÅTERSTÄLLA MINA DATA?**

**S:** Tack vare mer än 15 års erfarenhet av dataåterställning är våra professionella tekniker mycket bra på dataåterställning och har en av de högsta framgångsfrekvenserna. Om enheten är mycket skadad eller ägaren har försökt att återställa data med återställningsprogram kan det emellertid resultera i permanent dataförlust och påverka resultaten negativt.

### **F: HUR STOR ÄR CHANSEN ATT DATAÅTERSTÄLLNINGEN LYCKAS?**

**S:** Vår framgångsfrekvens vid återställning är 97,82 % för helt nya stationära/bärbara datorer och över 85 % för externa hårddiskar. Det lägre utfallet för externa hårddiskar beror på det som ofta inträffar om en extern enhet faller, vilket kan resultera i skador på skivytan.

De vanligaste orsakerna till dataförlust är naturkatastrofer (1 %), virus (8 %), programvarufel (14 %), mänskliga faktorn (28 %) och hårdvarufel (49 %)

### **F: FÖREKOMMER DET KOSTNADER NÄR JAG SKICKAR MIN ENHET FÖR ÅTERSTÄLLNING?**

**S:** Det finns inga tillkommande kostnader efter köp av dataåterställningstjänster. Du behöver bara ta med enheten till postkontoret. Därefter tar Freecom hand om allt.

### **F: HUR LÅNG TID TAR DET ATT ÅTERSTÄLLA MINA DATA?**

**S:** I de vanligaste situationerna kan vi återställa dina data inom 2 veckor efter att ha tagit emot den kraschade hårddisken.

Om vi måste köpa reservdelar till enheten kan återställningen ta längre tid.

### **F: INNEBÄR DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNSTEN ATT MAN FÖRSÖKER ÅTERSTÄLLA DATA ENDAST MED HJÄLP AV PROGRAMVARA?**

**S:** Nej. Tjänsten är mycket mer avancerad än så. Vi har flera återställningsnivåer. De omfattar programvara, hårdvaruutbyte, upp till renrumsdemontering på skivnivå.

**F: HUR FUNGERAR REGISTRERINGEN FÖR DATAÅTERSTÄLLNING?**

S: Proceduren består av 2 steg.

Registrering av produkten

2. Registrering för återställningstjänsten efter krasch/dataförlust.

**REGISTRERING AV PRODUKTEN:**

- Besök [www.freecom.com/datarecovery](http://www.freecom.com/datarecovery)
- Ange personuppgifter
- Ange information om den produkt du vill registrera (varumärke, modell, serienummer)
- Ange det unika registreringsnumret (finns på villkorsbladet i förpackningen)

**REGISTRERING FÖR ÅTERSTÄLLNINGSTJÄNSTEN NÄR DEN REGISTRERADE HÅRDISKEN ÄR DEFECT:**

- Besök [www.freecom.com/datarecovery](http://www.freecom.com/datarecovery) eller ring ett lokalt Freecom-supportcenter
- Fyll i återställningsbegäran på webbplatsen
- Förpacka hårddisken eller den bärbara datorn ordentligt
- Paketet hämtas av en kurirtjänst

**F: VAD HÄNDER OM JAG SKICKAR IN MIN HÅRDISK/BÄRBARA DATOR OCH PAKETET KOMMER BORT?**

S: Paketet är försäkrat mot skador och förlust upp till ett belopp på 1 000 €.

**F: MIN HÅRDISK HAR INTE KRASCHAT MEN JAG HAR OAVSIKTLIGT TAGIT BORT VIKTIGA DATA. TÄCKS DETTA IN NÄR JAG HAR KÖPT OCH REGISTRERAT DATAÅTERSTÄLLNINGSTJÄNSTEN?**

S: Ja. Dataåterställningstjänsten omfattar även borttagning av data. Det är mycket viktigt att sluta arbeta med enheten direkt för att förhindra att data skrivs över! Om data har förlorats men hårddisken inte är trasig levererar vi dina data i originalenheten.

**F: VAD HÄNDER MED MIN "GAMLA" ENHET NÄR NI HAR ÅTERSTÄLLT DATA?**

S: Dina data återställs och returneras till dig och vi återvinner delar i din "gamla" enhet och ser till att alla kvarvarande delar återvinns på ett ekovänligt sätt.

\* Det finns ett undantag: om data har förlorats men hårddisken inte är trasig levererar vi dina data i originalenheten.

**BRA ATT VETA:**

- Registreringen tar bara 5 minuter
- Endast filer (foton, filmer, musik, dokument) går att återställa, inte programvara som Windows eller SAP
- Dina data behandlas med yttersta sekretess