

Seagate® Rescue™ 資料恢復救援服務

方案條款

下列方案條款說明您或許適用的 Rescue™ 資料恢復救援服務。方案條款包括下方的常見問題 (FAQ) 以及附加的「Rescue™ 一般條款」。申請 Rescue 服務時即表示您同意這些由 Seagate Recovery Services (SRS) 及任何其他 Seagate Technology 公司嘗試提供給您之資料恢復救援服務的方案條款。Rescue 方案可以恢復的資料有限 (也就是說, 並非所有資料都一定可以恢復), 因此請仔細檢閱這些方案條款, 瞭解哪些項目是 Rescue 方案包含而哪些項目並不包含。

常見問題 (FAQ)

在 Rescue 方案中, 我享有哪些服務?

在 Rescue 方案中, 如果您購買 Rescue 服務方案或包含 Rescue 服務方案的產品, 即享有一次 Rescue 資料恢復救援, 有效期是以銷售材料所示的裝置保固期間或 Rescue 服務方案有效期間之較早的期限為準。

在 Rescue 方案中, 我該如何提交個案?

如果您在產品保固期間發生資料遺失事件, 且您有資格參與 Rescue 方案並提交個案, 請聯絡台灣的 SRS (電話為 0800-666-910); 如果您位於台灣以外的地區, 請造訪我們的網站以取得您所在地區及語言的聯絡電話: <http://www.seagate.com/contacts/contact-numbers/>。SRS 代表將會檢閱您的個案, 並確認您的 Rescue 服務資格。

如果我需要實驗室的復原服務, 該怎麼將裝置寄送給 Seagate?

如果 Seagate SRS 代表建議您將媒體寄送給其中一間實驗室以進行復原, 您就必須將裝置寄送給 SRS 實驗室以便處理復原作業。您必須負責將裝置寄送給 SRS 收件中心(Receiving Centre), 才能進行實驗室的服務。Rescue 方案並不涵蓋將裝置寄送至最近 SRS 收件中心(Receiving Centre)的成本。如果 SRS 可以復原您的資料, 我們就會負擔回寄給您的費用。將產品退回給 SRS 時, 您必須使用裝置原本使用的包裝或可提供相同或更高層級防護的包裝, 以免裝置有任何損毀。在 SRS 收到裝置之前, 您必須自行承擔裝置遺失的風險。

如果我的裝置需要實驗室內復原服務, 會怎麼進行?

當 Seagate SRS 機構收到您的裝置之後, 就會採取下列步驟:

- 評估。 SRS 代表會評估您的資料遺失事件。
- 進行復原。 SRS 代表會嘗試復原您遺失的檔案和資料。您可使用 SRS 的線上追蹤系統來追蹤您個案的進展。
- 將已復原的資料寄回。 我們會將已復原的資料載入 外接式儲存裝置, 然後寄送給您。
- 資料無法復原的情況: 在某些情況下, 裝置可能遭受嚴重損壞, 導致資料無法復原。在這種情況下, SRS 就會告知您的資料無法被復原。且因救援中心已盡力嘗試救回您的資料, 因此救援中心已善盡對此硬碟在保固期內提供一次免費資料救援服務的責任。

各種情況下的資料都可以復原嗎?

不一定。當 SRS 實驗室收到您的裝置之後, 我們會在 15 個工作天內進行合理的復原工作。但在某些情況下, 您的裝置可能損壞過於嚴重, 而無法復原所有資料。在此種情況下, SRS 會告知您資料是否復原的最新狀況。

如果把裝置寄去進行實驗室內復原, 之後會將裝置還給我嗎?

不會。SRS 不會將您原本的裝置寄回給您, 因為通常在進行復原之後, 會導致裝置無法正常使用。在嘗試復原之後, 我們會對您原本的裝置進行安全的處置。因此, 您應盡最大可能將裝置上可存取的資料備份之後, 再寄回給 SRS。

如果我提交產品以進行實驗室內復原服務, 會影響我的保固權利嗎?

不會。在大多數或所有 Seagate 保固聲明中, 當裝置受到更動或篡改時保固即會失效。但如果您的裝置是因為實驗室內的資料回復救援導致無法使用時, 該裝置即有資格進行保固更換, 且 Seagate 會寄送同品質及同功能的新裝置或替代裝置給您, 而替換的裝置則會延續您原本的保固權益。

那我的資料呢?

如果資料可以復原，我們就會使用現場 (這可能不在您的所在地) 的系統與裝置，再將這些資料備份到新的裝置或硬碟機中，然後將資料的複本寄給您。如果我們在程序中有進行複製，待將資料寄回給您之後，就會將這些複本刪除。

關於 Rescue™ 方案還有什麼需要理解的重點？

本方案條款中包含「Rescue™ 一般條款」，並會附加上述的常見問題。當您申請 Rescue 服務時，即視同您接受我們在 <http://rescueandreplace.seagate.com/terms.jsp> 網站上所列的條款與細則。

Rescue™ 一般條款

「Rescue™ 方案條款」是由「Rescue™ 一般條款」與「Rescue™ 常見問題」組成。當您在 Rescue™ 方案 (以下稱「方案」) 下提交個案時, 即表示您同意接受「方案條款」, 包括當中的「一般條款」與「常見問題」。

通訊: 您可在我們的網站中使用您的帳戶取得申請相關的所有通訊, 這些通訊也會寄送到您提供給我們的電子郵件; 如果您是使用書面申請, 則會以平信方式收到相關通訊。

個人資料: 您必須在申請表格中提供您真實、正確且完整的個人資料, 包括但不限於您的姓名、地址、電子郵件地址和電話號碼 (統稱為「個人資料」)。您必須維護並適時更新您的個人資料。您瞭解我們可能會透過電子郵件將申請的相關重要資訊和通知寄送給您, Seagate 概不承擔因您無法維護正確「個人資料」所致的相關責任。

資格、權利與免責: 您向 SRS 表明您在您所居住的國家、州或省是法定成年人, 具有可行使方案條款之同意權的完整資格。您保證您是提交給 SRS 之裝置 (「裝置」) 與資料之合法擁有者, 或合法擁有者之授權代表。您保證「裝置」上的資料為合法資料, 且您具有不受限制的法定權利, 可: (a) 將資料的遠端存取權提供給我們; (b) 在備份媒介上復原資料並重製; (c) 接收復原的資料, 以及 (d) 同意本方案條款。您應就任何該「裝置」或資料所致的索賠或訴訟, 為本公司及本公司之董事、主管、員工、代理商、代表及承包商提出抗辯並對其負賠償責任。

保密: 我們採用保護自身機密資料的相同嚴謹措施, 來保護您資料的機密性, 以免遭到未經授權披露。

免責聲明、陳述與保證: 我們提供的方案與服務皆以「現狀」提供, 任何故障風險, 由您自行承擔。針對 RESCUE 服務或任何衍生的結果, 我們不作任何明示的陳述、條件與保證。在相關法律所允許之最大範圍及法定保固無法排除的範圍內, 我們明確否認所有暗示的保證, 包括但不限於適銷性、特定用途適用性或針對此方案與服務的準確性與完整性的保證。此方案與免責聲明皆與您「裝置」的相關保固無關, 亦不會影響本公司與賣方提供給您的「裝置」保固。

有限責任: 除非經證實為本公司蓄意造成的損害, 否則任何導致的損害, 本公司恕不負責。除前揭一般規定外, 針對您寄送給我們的資料或我們復原之任何資料的狀態、存在與損失; 任何利潤損失或任何間接、特殊性、附隨性或衍生性損害, 不問肇因, 一概不負損害賠償責任。在相關法律所允許之最大範圍內, 不論法律依據為何, 亦不論我們是否已被告知可能發生此類損害, 本免責適用於所有損害 (包括但不限於合約、違約以及侵權) - 除非經證實其為 SRS 蓄意對您造成的損害。在相關法律所允許之最大範圍內, 我們的賠償責任應限於您實際購買 RESCUE 方案的總金額, 或 \$25 美元, 取其低者。此免責的主要目的是限制由此方案或資料恢復救援服務衍生的責任。此風險限制已反應在本方案或服務的價格上 (若有的話)。您瞭解若我們提供更多延伸的責任賠償, 本方案的價格就會更高。上述條款適用於本條款之任何其他規定與修補。

法律之遵循: 您同意遵從所有與本「方案」相關的法規及所有其他適行的法律、法規、法令和條例。您瞭解違反本「方案條款」可能受到刑事或民事懲罰。依據本「方案」提供的授權產品或服務, 以及由本「方案」所慮及而含有技術與軟體的交易, 皆須遵從美國的海關和出口控制法律和法規, 並且必須遵從產品加工國或接收國的海關和出口法律和法規。另外, 美國法律規定不得將依據本「方案」發貨的產品銷售、出租或轉讓給受限國家, 或者由受限使用者或參與涉及大規模殺傷性武器之活動 (包括但不限於有關設計、開發、生產或使用核武器、材料或設備、導彈或支援導彈專案或生化武器) 的使用者所使用。您確認您不屬於美國出口管制法所規定的受限使用者, 且未參與上述活動。如果 Seagate 認為您意圖違反條款, Seagate 有權拒絕服務或拒絕退還儲存裝置。

讓與: 根據本「方案條款」, 沒有 SRS 明確的書面同意, 您不得轉讓您的權利或義務。

爭端之解決: 由本「方案條款」或資料恢復救援服務之申請與嘗試所衍生的相關爭議應由雙方秉持誠信原則進行協議與解決。在相關法律所允許之最大範圍內, 如果雙方無法秉持誠信原則解決爭議, 應交由雙方合意之仲裁和調停服務 (Judicial Arbitration and Mediation Services) 做最終與具有約束力的仲裁。仲裁期間, 雙方應自行負擔相關成本, Seagate 保留預先支付由您衍生之仲裁特定費用並由您事後歸還的決定權 (若您仲裁失敗的話)。雙方皆放棄陪審團審判權。所有法律程序, 均於美國加州聖克拉拉郡進行。本「方案條款」及任何資料恢復救援服務的規定, 均以美國及加州法律為準據法, 不問法律原則之衝突。您同意遵循美國加州聖克拉拉郡法院之專屬管轄。

效力瑕疵: 如果本「方案條款」的任何條文被裁定為無效、非法或不可執行, 則應充分執行適用法律所允許的條款, 其餘條款的有效性、合法性和可執行性不因此受到影響。

法律效力: 此「方案條款」具備特定法律效力。您在相關法律下得享有其他權利。如果此類法律不允許本「方案合約」改變您在相關法律下享有的權利, 則本「方案合約」不會改變您在相關法律下享有的權利。此外, 「方案」與本「方案條款」為附加條款, 與您在 Seagate 保固聲明中享有的任何權益無關。

SRS 公司: 下列的 SRS 公司可提供「方案條款」中所述的服務: (a) Seagate Technology LLC, 公司位於 10321 W Reno Oklahoma City, Oklahoma 73127; (b) Seagate Technology Canada Inc., 公司位於 340 Ferrier, Markham, Ontario, Canada L3R 2Z5; 及/或 (c) Seagate Technology (Netherlands) B.V., 公司位於 Koolhovenlaan 1, 1119 PA, Schiphol-Rijk, The Netherlands.