

Von: samsungerms <samsungerms@hanaro.eu>
Gesendet: Sonntag, 15. September 2024 13:06
An: [REDACTED]
Betreff: Re: Ticket: 220989 - Defekte Sektoren auf Samsung SSD 870 EVO 2 TB ---
Ablauf Garantieaustausch

Kennzeichnung: Zur Nachverfolgung
Kennzeichnungsstatus: Erledigt

Sehr geehrter Herr [REDACTED]
vielen Dank, dass Sie sich an den Samsung Memory Support gewandt haben.
Es tut uns leid, dass Sie Probleme mit Ihrer Samsung SSD haben.

Wenn es möglich ist, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler für einen möglichen Austausch.
Wenn das nicht möglich ist, können Sie uns erneut kontaktieren.

Als ersten Schritt zur Einleitung des RMA-Verfahrens für Ihr Laufwerk benötigen wir die folgenden Informationen:

- Eine Kopie Ihres Kaufbelegs (PDF, Screenshot/Bild mit Preis und Kaufdatum)*
- In welchem Land wohnen Sie?*
- Sind Sie Endnutzer oder Wiederverkäufer dieser SSD?*
- Fotos von Vorder- und Rückseite der gesamten SSD, auf denen die Seriennummer auf dem Etikett des Laufwerks deutlich zu sehen ist.**
- Ein Nahaufnahmefoto des Anschlusses/der Pins der SSD.**

Als Beispiel:



Wir werden die Informationen prüfen und Sie hinsichtlich der RMA entsprechend beraten.

***Bitte beachten Sie, dass die mit einem Sternchen markierten Fragen obligatorisch sind. Ohne diese Informationen ist eine Bearbeitung der RMA leider nicht möglich.**

****Bitte beachten Sie, dass die Bilder des Laufwerks klar und von guter Qualität sein müssen. Wir müssen die Seriennummer lesen und die gesamte SSD von vorne und hinten sehen können.**

Bitte beachten Sie, dass wir keine Datenwiederherstellungsdienste anbieten.

Wenn Sie vertrauliche oder wichtige Informationen auf Ihrem Laufwerk haben, die wiederhergestellt werden müssen, können Sie dies mit einem Datenwiederherstellungstool eines Drittanbieters wie Paragon, Ease-us, MiniTool, Aomei Partition Assistant usw. tun, die leicht online erhältlich sind.

Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei um Wiederherstellungstools von Drittanbietern handelt, für die wir nicht verantwortlich sind und daher nicht garantieren können, dass sie funktionieren.

Wenn die Online-Tools nicht hilfreich sind und Sie eine alte Festplatte haben, die gut funktioniert, können Sie diese als Hauptlaufwerk anschließen und das „defekte“ Laufwerk als sekundäres Laufwerk verbinden und versuchen, auf die Daten darauf zuzugreifen oder diese zu löschen.

Wenn diese Methoden nicht hilfreich sind, können Sie ein Datenwiederherstellungsunternehmen eines Drittanbieters beauftragen. Sie tragen die Kosten für die Datenwiederherstellung selbst.

Bitte beachten Sie jedoch, dass Sie für die Datenwiederherstellung durch ein externes Unternehmen zunächst unsere Zustimmung benötigen.

Da physische Manipulationen am Laufwerk automatisch zum Erlöschen der Garantie führen.

Wir hoffen, dass wir Sie ausreichend informiert haben.

Sollten Sie weitere Fragen haben, zögern Sie bitte nicht uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen/ Best regards/ Met vriendelijke groet

Antonia E.

Customer support team

Am Sa, 14 Sep um 10:33 VORMITTAGS [REDACTED] schrieb:
Guten Tag.

Ich besitze eine Samsung SSD 870 EVO 2 TB, Seriennummer **S621NF0RA14801L**.

Heute habe ich festgestellt, dass die SSD mindestens einen defekten Sektor hat, der sich auch nicht reparieren/wiederherstellen lässt.

1. Habe ich noch Garantie auf die SSD?
2. Wie ist der Ablauf für eine Reparatur bzw. Austausch der SSD?

Herzlichen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]

[REDACTED]