

Original:

- From: Peter Penzel <[peter\\_penzel@yahoo.de](mailto:peter_penzel@yahoo.de)>
- Date: 2024-02-19 21:00:48(China(GMT+08:00))
- To: [service@acemagic.com](mailto:service@acemagic.com)<[service@acemagic.com](mailto:service@acemagic.com)>
- Cc:
- Subject: Vieren Befall auf neuem Pc

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich habe vor kurzen einen

## **Acemagic AM08 Pro**

Bei Ihnen gekauft, nun hat mich die Naricht erreicht das einige davon mit Viren oder Trojanern verseucht sein könnten.

Ich habe eine solche deitei unter : Windows Over, gefunden.

Nun bin ich leider nicht ganz so vertraut mit den zurück setzten des PCs, ich war froh das bis jetzt alles so schön einfach geklappt hatte.

Könnten sie mir eventuell ein neuen PC zukommen lassen der frei von Bedrohungen ist?

Mit freundlichen Grüßen

Peter Penzel

Am Di., Feb. 20, 2024 at 4:58 schrieb Acemagic Service  
<[service@acemagic.com](mailto:service@acemagic.com)>:

hi

we are sorry for that, could you tell us your order number? so that we can help you better

**Acemagic Service**  
[service@acemagic.com](mailto:service@acemagic.com)

Hallo, meine Order Nummer ist : ACEEU2412



AW: Re:AW: Re:Vieren Befall auf neuem Pc

 Peter Penzel 2024-02-21 17:34  
Recipient: Me Details

 The email has been replied [View Details](#)

 translated into Ch... [Translate email](#)

Hallo,

Ja das können Sie gerne machen, ich versuche es hin zu bekommen.

Am Mi., Feb. 21, 2024 at 7:09 schrieb Acemagic Service  
<service@acemagic.com>:

hi

Our technicians are updating the system version without any malware. After the update is completed, I will send you a detailed tutorial immediately. Is that okay?

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com

Hallo,

Ja ich würde die Neue Software nehmen und versuchen es neu zu installieren. Wenn sie mir noch ein ausführliches tutorial zu Verfügung Stellen. Außerdem würde ich da ganz gerne die angebotenen 25% Kaufpreis Erstattung in Anspruch nehmen.

Mit freundlich Grüßen  
Peter Penzel

Am Mi., Feb. 21, 2024 at 7:09 schrieb Acemagic Service  
<service@acemagic.com>:

i

If your PC is simply experiencing malware issues, can you provide us with screenshots of the relevant viruses detected on your PC? I will send you the latest system and apply for a 10% refund for you.

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com

[Hide quoted content](#)

Original:

- From: Peter Penzel < peter\_penzel@yahoo.de >
- Date: 2024-02-21 21:56:12(中国 (GMT+08:00))
- To: service < service@acemagic.com >
- Cc:
- Subject: AW: Re:AW: Re:Vieren Befall auf neuem Pc

Hallo,

Ich habe leider die Meldung eines Trojaner bei den beiden Dateien : Endev /MyOem gefunden.

In Windows /OsVer

Diese lassen sich auch nicht löschen...

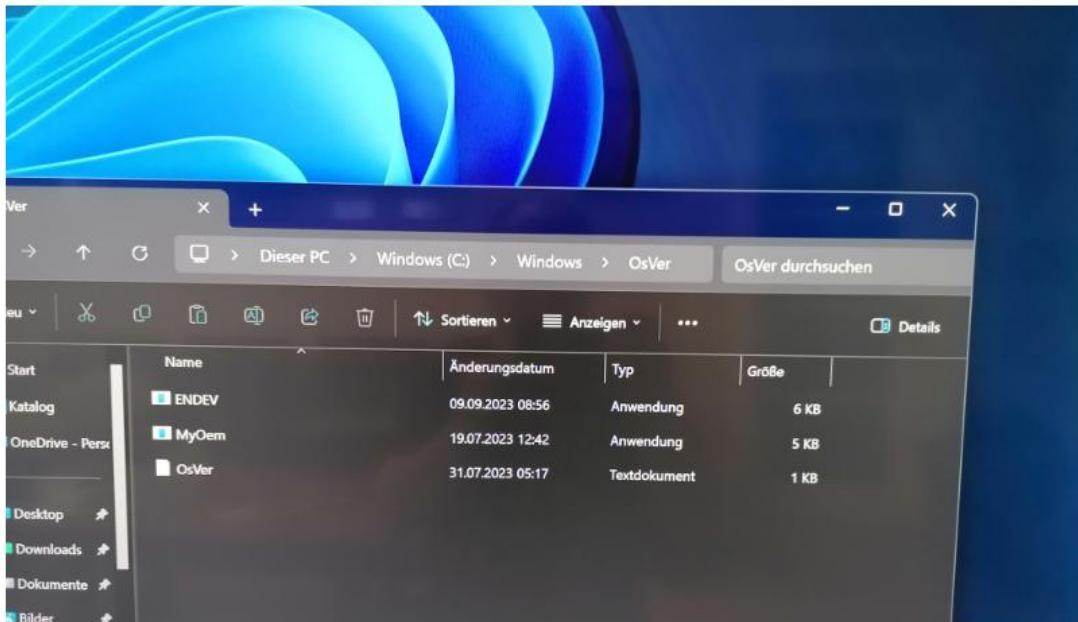
In einem Rundschreiben von Acemagic haben Sie allerdings mit 25% des kaufpreises geworben ?

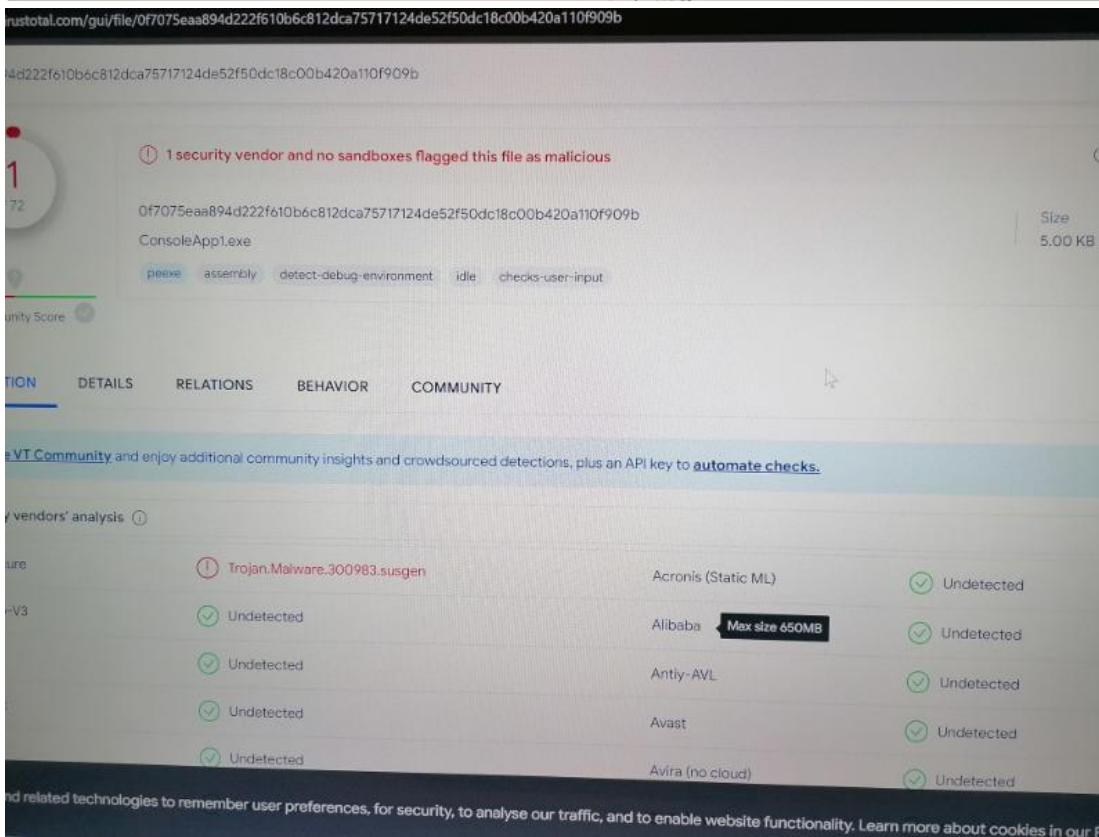
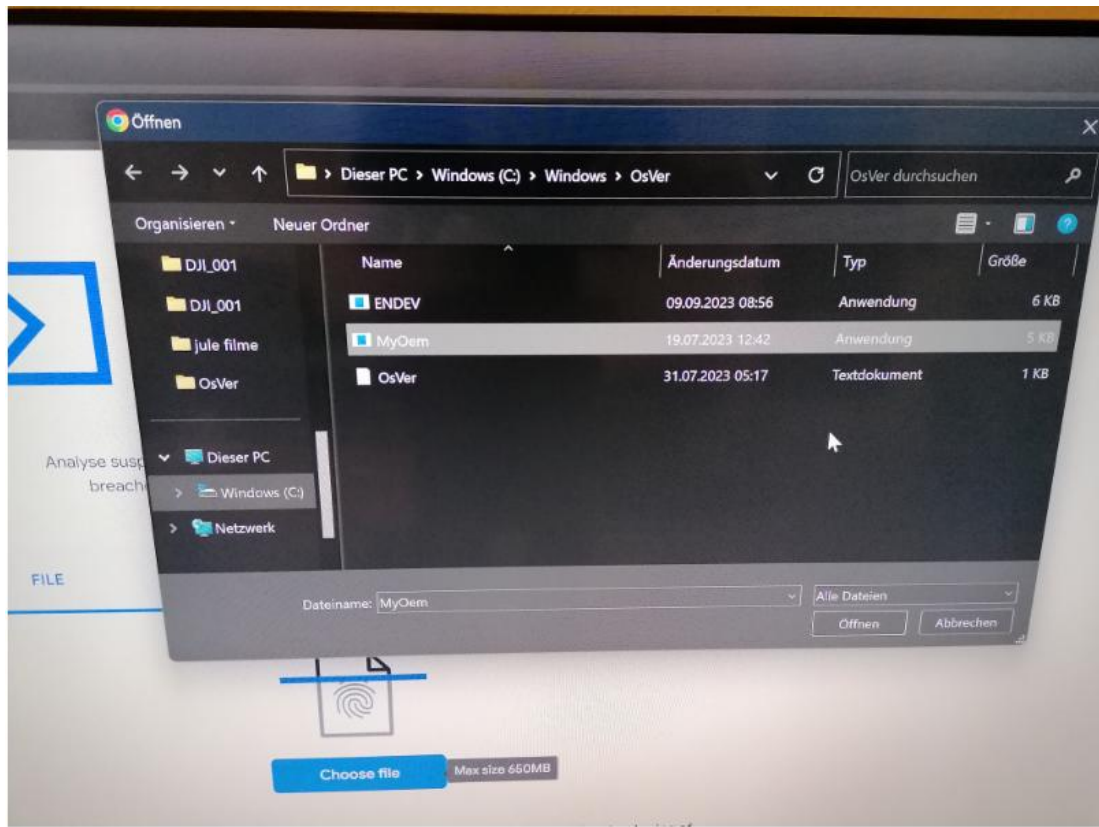
Geprüft mit Virustotal

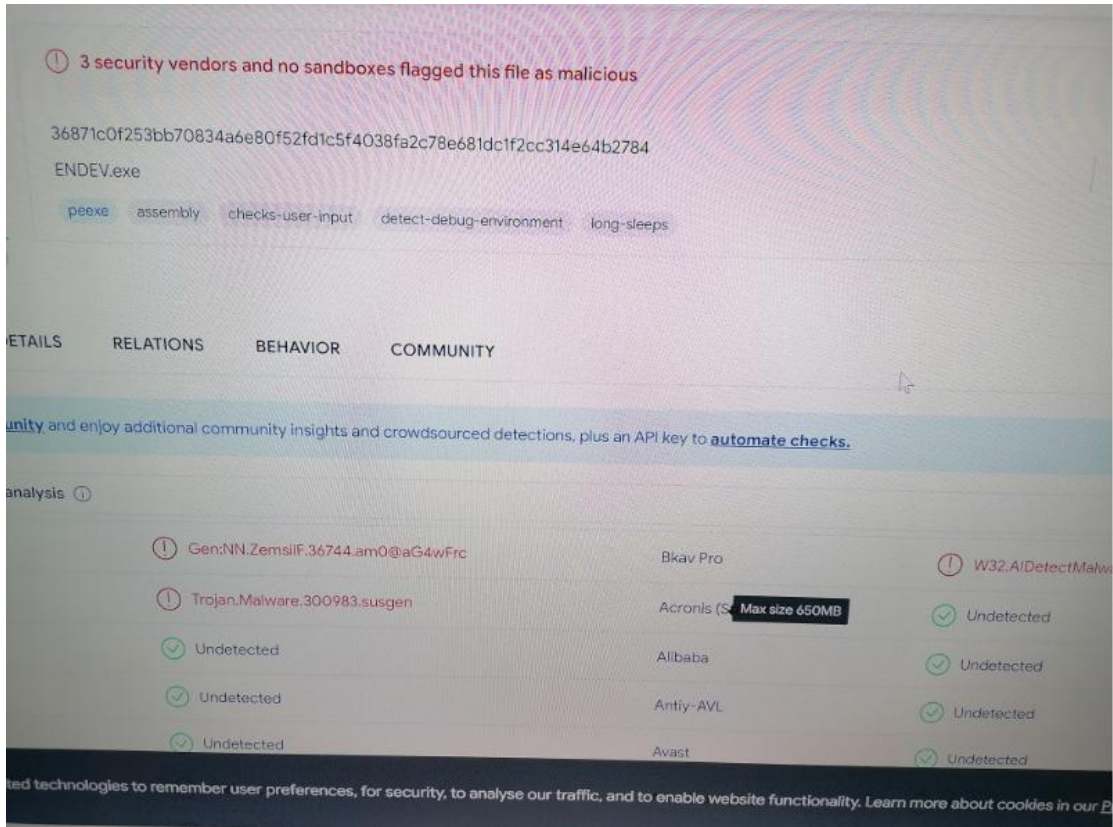
Ich habe nur Photos gemacht weil ich nicht will das sich der Trojaner ausbreitet.

Mit freundlichen Grüßen


Peter Penzel







Re:AW: Re:AW: Re:Vieren Befall auf neuem Pc

 Me 2024-02-22 18:27  
Recipient: Peter Penzel [Details](#)

Read Status: Read 0 People, Unread 0 People, Unknown 1 People ▶

 translated into Ch... ▼ [Translate email](#)

Hello customer,

Thank you for your response, we are sorry for the inconvenience caused to you.  
The latest system of AM08pro is being updated, I will give you feedback tomorrow

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com

Hallo,  
Haben Sie schon eine Information für mich?  
Mit freundlichen Grüßen  
Peter Penzel

Am Do., Feb. 22, 2024 at 11:27 schrieb Acemagic Service  
<service@acemagic.com>:

|

Hello customer,  
Thank you for your response, we are sorry for the inconvenience caused to you.  
For this issue, please try to reinstall the system to try it whether works:  
This is the link for system download: <https://drive.google.com/file/d/13auf9Ucw06Yaoh8u1XKrG5ZneyZrzjQ/view?usp=sharing>  
Here is the tutorial for reinstalling the system: [https://drive.google.com/file/d/1\\_EoMJ3XBqghJ8qvgH2KcqCWSSr\\_IVcB/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_EoMJ3XBqghJ8qvgH2KcqCWSSr_IVcB/view?usp=sharing)  
**BTW, before reinstalling the system, please make sure to back up your data.**  
If it is still helpless, please let us know, we will help you.

Regarding the compensation issue, let me explain to you: 25% compensation is the highest compensation, because there was a problem with the pre-installed browser before, so if your PC has a virus and a problem with the previous browser at the same time, we can apply for it 25% compensation. But if it is just a problem of false positives of viruses, I cannot apply for this compensation. But I am willing to apply for 15% compensation for you, is that okay?

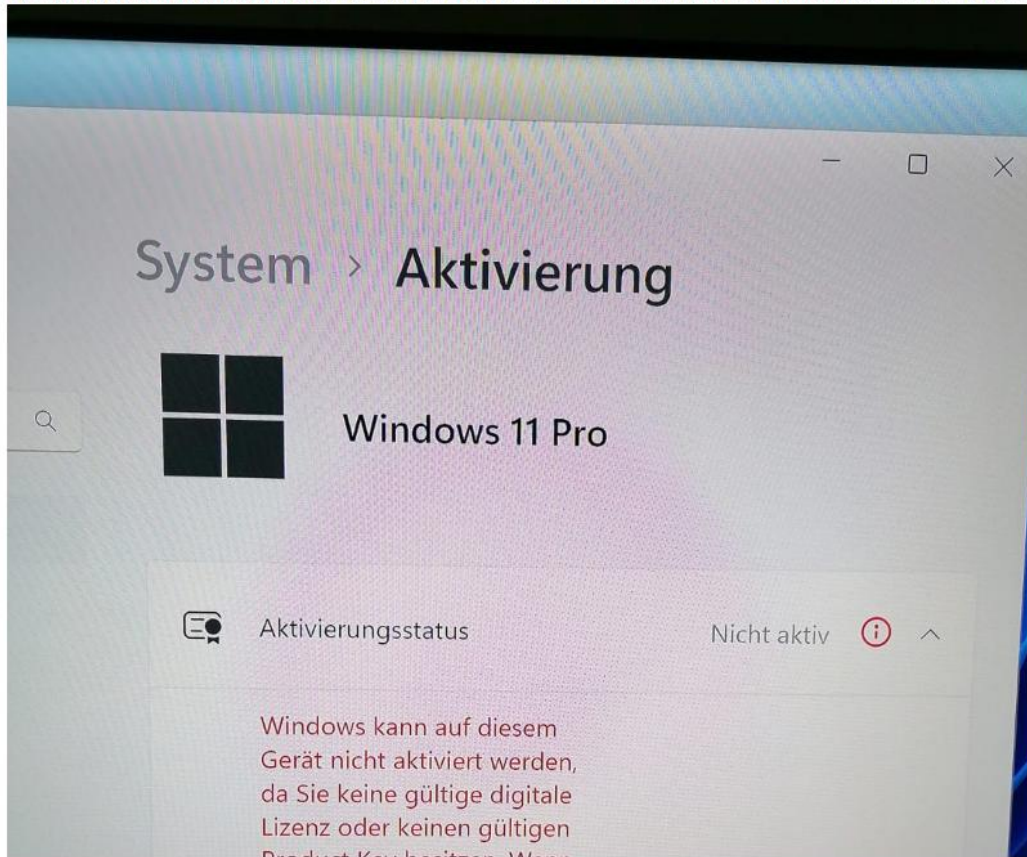
Looking forward to hearing from you soon.  
Best regards,  
mini PC customer service team

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com

Hallo,

Leider habe ich jetzt doch ein kleines Problem,

Nach der installation des neuen Windows habe ich kein aktuellen Lizenz Schlüssel. Können Sie mir da bitte ein zu kommen lassen?



Hallo,  
Der Code hat reibungslos funktioniert.  
Gerne können Sie mir die 15 % erlassen.  
Vielen Dank  
Mit freundlichen Grüßen  
Peter Penzel

Am Mi., März 6, 2024 at 7:51 schrieb Acemagic Service  
<service@acemagic.com>:

Hi there  
You can try this one:  
PKDVH-2N8D3-4TR7K-VYR9P-D69TY  
After that, please let us know it and we will apply the 15% refund for you.

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com

Thank you for your response.  
We have processed your refund (€89.25) and the refund will be returned to your account within 48 hours. Please do not worry.  
If you have any questions, feel free to contact us.

**Acemagic Service**  
service@acemagic.com