

## STEP 1

修理やカスタマーサポートセンターにご連絡いただく前に、下記の対処方法や当社サポートページのよくある質問へアクセスし対処方法をお試しください。なお、ログイン後に起こる障害が再起動しても症状が続く場合は、データのバックアップ後にリカバリをお試しください。

良くある質問：<https://community.acer.com/ja/kb>



FAQ Site QR code

症状	対処方法
充電ができない	本体のLEDが点灯していることを確認し、同梱されていた当社純正品のACアダプターを使用して電源を落としたまま1時間以上充電してください。 特に長期間未使用時などは、バッテリー充電機能がロックされている可能性があります。
マウス/キーボード/ タッチパッドが動作しない	キーボード上部にあるファンクションキーにON/OFFが割り当てられています。そのままキーを押すか、Fnキーを押しながら対象キーを押して切り替えてください。
Wi-Fiが繋がらない	<u>Windows PCの場合</u> Wi-Fiを無効にしてから、再起動し再び有効にしてください。 <u>Chromebookの場合</u> ACアダプターを取り外し、電源ボタンを長押しして「電源を切る」を選んでください。 本体前面、または側面にあるLEDが完全に消えてから液晶画面を閉じ、5秒ほど待ってから電源を入れてください。
その他の不具合① [Windows 関連]	Windows8以降のOSについては、高速スタートアップの影響により一時的に不具合が発生することがあります。 Webの検索サイトで「acer 完全シャットダウン」と検索いただき、FAQ手順に沿って正しくOSを終了してください。
その他の不具合② [ノートパソコン]	ノートPCの多くはバッテリー内蔵されています。 完全シャットダウンを行った後、バッテリーのリセット作業を行うことで不具合が解消される可能性があります。 リセットホールの有無、作業方法は製品により異なりますので、詳しくは弊社HPのマニュアルをご参照ください。 <a href="https://www.acer.com/jp-ja/support/drivers-and-manuals">https://www.acer.com/jp-ja/support/drivers-and-manuals</a>
その他の不具合③ [デスクトップパソコン]	完全シャットダウンを行った後、電源コード含め本体に接続されているケーブル類を全て外し、電源ボタンを5回押ししてから再起動を行ってください。

## STEP 2

STEP 1で改善が見られなかった場合、お手元に本体と保証書をご用意の上、カスタマーサービスセンターまで製品の症状と改善策についてご相談ください。

お電話以外にも、便利なメールサポートやチャットサービスなど、各種お問合せ方法がございます



お問い合わせ

### パソコンからオンライン修理お申し込み

1. <http://www2.acer.co.jp/support/customer/index.html> へアクセス
2. 「故障など修理受付・修理状況確認についてのお問い合わせ」のアイコンをクリック

### 修理受付窓口

ナビダイヤル: **0570-01-6878** [ IP電話の方は 011-330-5997 ]

営業時間: 10時～19時 ※当社指定休業日を除く

## STEP 3

ご相談いただいた結果、修理を受付させていただいた場合、「修理依頼書」に必要な事項をご記入いただき製品に購入証明書、修理依頼書を同梱の上でご送付ください

※修理依頼書にご記載いただく際は、必ず当社保証/修理規定をご確認のうえ、記入漏れがないようお願いします。  
記載漏れがある場合、お客様にご連絡がつくまで作業が開始できず、ご返却までお時間をいただく場合がございます。



保証/修理について

# 修理依頼書



LFD, Oct23

お客様情報欄	フリガナ	※必須	日中連絡先	※必須 ( )
	氏名			※10時半-18時半の間でお電話に出ることのできない時間帯を教えてください ( 時頃 ~ 時頃)
	会社名 / 部署名		FAX 番号	( )
	フリガナ	※必須	※記入例) ab463@acer.com の場合、E-ビ <sup>™</sup> -4637(ア <sup>™</sup> -シー <sup>™</sup> -ア <sup>™</sup> -ド <sup>™</sup> )ット <sup>™</sup> -オー <sup>™</sup> -IL	
	メールアドレス	※必須	@	
ご住所 (ご返却先)	※必須	(〒 - ) 都・道 府・県		
製品情報	ご購入日	※必須	ご購入店	
	製品型番	※必須	製造番号 または SNID	※製造番号は英数字 22 桁、SNID は数字 11 桁
パスワード	ログイン ID	※必須	ログイン パスワード	※設定している場合は必須 <input type="checkbox"/> 設定なし ※ PIN コードは使用できません。 パスワードの記載がない場合、検査用アカウントを使用して診断します
	BIOS/HDD パスワード	※設定している場合は必須	<input type="checkbox"/> 設定なし	※記載がない場合、当社でリセットを試みます
症状記入欄 ※必須	1 質問にご回答ください		・電源は入りますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ・ファン（通風）は回転しますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ・本体ランプは点灯しますか？ <input type="checkbox"/> はい ( 色 ) <input type="checkbox"/> いいえ ・Acer ロゴは表示されますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ・OS は起動しますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々	
	2 どのような症状ですか？（できるだけ詳しくご記入ください）		3 増設した内蔵 / 周辺機器があればメーカー名、製品名を教えてください	
	発生時期：		4 インターネット又は、電子メールに関する症状の場合は、以下のご利用環境を教えてください	
	発生頻度：		<input type="checkbox"/> 有線 <input type="checkbox"/> 無線 <input type="checkbox"/> その他 ( )	
症状の詳細：				

有償修理の見積発行 について ※1	<input type="checkbox"/> 3 万円（税抜）以下の場合、見積書不要で修理進行を希望 ※1/※2/※3/※4/※5 <input type="checkbox"/> 万円（税抜）以下の場合、見積書不要で修理進行を希望 ※1/※2/※3/※4/※5 <input type="checkbox"/> メールでの見積発行希望 ※6/※7
	<必ずお読み下さい> ※1：見積発行不要で修理進行を希望された場合、修理納期（お客様へのご返却日数）が短縮されます。 ※2：見積発行不要の場合、修理完了後、代金引換にて出荷されます。（※修理代金の他に別途、代引手数料 550 円（税込）が発生します） ※3：診断の結果、指定金額を超える場合は、ご記入いただいた連絡先に見積送付させていただきます。 ※4：保証期間外の場合、各パーツ代金以外に技術料 18,700 円（税込）が発生します。 ※5：販売店経由で修理申込みのお客様・法人のお客様は、当項目はご利用いただけません。各販売店、代理店経由での見積発行となります。 ※6：メール見積もりを希望された場合でもシステムの都合により郵送となる場合がございます。 ※7：メールにて見積発行をした場合、WEB または書面でご回答いただけます。 WEB にてご回答いただいた場合、代金引換にて出荷されます。（※修理代金の他に別途、代引手数料 550 円（税込）が発生します。）

修理に伴う記憶媒体 データ初期化について	1. Tablet 製品や Chrome OS 搭載製品の場合、必要に応じて診断開始時に初期化を実施させていただきます。 2. 輸送中、障害解析または修理過程においてデータが消失してしまう場合があります。修理送付前に必ずバックアップをお取りください。 3. 診断行程でデータ初期化を必要とした場合、事前にご連絡せずデータ初期化を実施させていただきます。 4. ご購入時の OS を変更される場合には、動作確認のためデータ消去し、ご購入時の OS に戻させていただきます。 5. 記憶媒体の交換や初期化作業に同意いただけない場合、修理状況により未修理返却とさせていただきます。 6. 記憶媒体の交換や初期化作業により、保存されているお客様のデータおよびソフトウェアは全て消去されます。
-------------------------	--

< 注意事項 >

- 修理をご依頼いただく際は、必ず保証書 / 購入証明書（レシートのコピー可）、本体、必要事項をご記入いただいた本紙を同梱のうえ、ご送付ください。
- 保証期間内でも有償と判断（破損、液体混入など）し、お見積りを発行させていただく場合がございます。
- お客様により増設 / 交換された部品が原因で不具合が生じている場合、診断料金 18,700 円（税込）が発生します。（※別途、部品代金が発生します）
- 有償修理（保証期間外）において修理キャンセルされる場合は、診断料金として 6,600 円（税込）が発生します。（※別途、代引手数料または振込手数料が発生します）
- 当社製品付属品以外のお客様増設機器（メディア / SD カード / USB 機器なども含む）については同梱しないようお願いします。  
同梱された場合の損傷、紛失などに対するの責務は負いかねます。
- 送料につきましては、当社負担となりますので着払いにて送付下さい。（法人モデルにつきましては元払いとなります）  
また、送付の際は一般の宅配便をご利用下さい。航空便、赤帽、バイク便等の特殊便の場合、お受け取り致しかねます。
- 輸送途中で生じた損傷部に対し、当社は一切責任を負いませんので予めご了承下さい。
- 2016 年 1 月の「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」の施行に伴い、マイナンバー（個人番号）を含むデータが保存されている場合修理品をお預かりすることが出来ません。
- 本紙記載の内容は変更になる場合がございます。最新の情報や保証規定 / 修理規定の詳細については、当社サポートページ（<http://www.acer.co.jp/support/>）をご参照ください。



サポートページ  
QR コード

同意事項	上記内容（当社保証規定・修理規定含む、データ初期化について）を確認し、内容について同意します	ご署名
------	--	-----

※同意のご署名いただけない場合は修理を致しかねますので、予めご了承ください。