

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下さい。お客様のお手元で症状が改善する場合がございます。

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



FAQ Site QR code

症状	対処方法
電源が入らない	電源 LED ランプが点かない場合は、電源ケーブル、AC アダプターを本製品から抜き、別のコンセントに繋ぎ直してください。 ※一度完全に抜いてから挿し直してください。
画面の色がおかしい (画面全体)	画面全体が黄色や赤っぽく見える場合、接続ケーブルを一度抜き、ケーブルの本製品側と接続機器側を入れ替えて逆に繋ぎ直すか、別のケーブルで接続して確認してください。
画面の色がおかしい (画面の一部、特定のウィンドウ)	パソコンでメモ帳などの白い画面をいっぱいに表示し、本製品の正面から 1M 離れて観察します。症状が変わらない時は接続している機器を再起動してから再度確認してください。
画面が暗い、明るい	本製品の OSD の設定をリセットしてください。
画面が映らない	別の種類のケーブルや別の機器を使って表示できるかお試しください。

※上記の確認をするときは、必ず本製品を 1 台だけ接続し、切り替え機や変換ケーブル、変換アダプターは使用せず、本製品と接続機器は 1 対 1 で他の機器を介さずに接続してください。

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。

※他社製 接続機器の設定や不具合に関するお問い合わせは承れません。各機器のサポートセンターにお問い合わせください。



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



修理受付窓口で電話でご相談

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うえ、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。また、輸送時にパネルが破損しないよう梱包してください。



保証 / 修理について

修理依頼書

LRD:Jan2022

お客様情報	フリガナ		※必須	()
	氏名	※必須	日中連絡先	※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	()
	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	年 月 日	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

症状の分類 <small>※○で囲んでください</small>	色合い / 明るさ / 画面点滅 / 画面が映らない / 電源が入らない / 電源が切れる / その他
	※発生する場所や状態など、具体的に詳細をご記入ください
発生頻度 <small>※○で囲んでください</small>	今回初めて・常時・1回 / 1日以上・1回 / 週以上・不定期
	※再現しやすい環境や作業など、具体的に詳細をご記入ください

接続機器 <small>※1</small>	メーカー		当社モニター	利用ポート <small>※○で囲んでください</small>	HDMI VGA	DisplayPort Type-C	DVI その他 ()	
	モデル名			OSD リセットを実施	実施済み・実施不可			
	OSの種類	※搭載 OS のみ表記してください			※OSD リセット後に行った設定を記載してください。			
	ビデオカードの種類	※○で囲んでください		有・無				
	ビデオカードのメーカー	※○で囲んでください	AMD・NVIDIA・その他 ()	接続ケーブル	ご利用のケーブル <small>※○で囲んでください</small>	HDMI VGA	DisplayPort Type-C	DVI その他 ()
	ビデオカードのモデル名		当社製品に同梱のケーブルを利用しているか <small>※○で囲んでください</small>		当社同梱ケーブル / 別途ご用意したケーブル			
	設定した解像度		ケーブルのバージョンと長さ					
	リフレッシュレート		変換器の有無 <small>※ご使用の際は詳細をご記入ください</small>					
接続ポート								

※1: 複数機器と接続の場合には、単一接続時の症状と情報を記載してください

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
	<p>< 必ずお読み下さい ></p> <p>※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。</p> <p>※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)</p> <p>※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。</p> <p>※4: 保証期間外の場合、各パーツ代金以外に技術料 16,500円 (税込) が発生します。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p> <p>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。)</p>

< 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 16,500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 5,500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。
- ※輸送過程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ください。
- ※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。

その他、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://www2.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) を確認し、内容について同意します	ご署名
------	---------------------------------------	-----

※同意のご署名、ご捺印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。