

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「良くある質問」へアクセスし対処方法をお試し下さい
お客様のお手元で症状が改善する場合がございます



FAQ Site QR code

良くある質問：<http://acer-jp.custhelp.com/app/home/>

症状	対処方法
電源が入らない	バッテリーが装着されているモデルは、充電が開始されるまで最大1時間かかることがあります。ACアダプターを接続し充電が開始されるまで、そのままお待ち下さい。 本体に繋がっているコードを全て抜き、再度挿し込んで下さい。
画面が映らない	電源ケーブルを取り外し、電源ボタンを長押し（約5秒）し、簡易放電を行います。その後、ケーブルを繋ぎなおし電源ボタンを押して、画面が表示されるか確認します。
Windows が起動しない	当社純正品以外を全て取り外して下さい。（USBメモリやCD、DVDなども取り出して下さい）
充電できない	充電が開始されるまで最大1時間かかることがあります。同梱されていた当社純正品のACアダプターを使用して下さい。
マウス / キーボード / タッチパッドが動作しない	Fn + F7 キーを押して ON/OFF を切り替えて下さい。

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下さい

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



Mail/Chat Service



パソコンからオンライン修理お申し込み

- <http://www2.acer.co.jp/support/customer/index.html> へアクセス
- 「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：9時30分～18時30分 ※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いたします。
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



お客様情報欄	フリガナ		日中連絡先	※必須
	氏名	※必須		※9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

パスワード	ログイン ID	※Windows 搭載製品は必須 Administrator (管理者) 権限を持つものを記載下さい	BIOS パスワード	※Windows 搭載製品は必須 □ 設定なし ※記載がない場合、当社でリセットを試みます
	ログイン パスワード	※Windows 搭載製品は必須 □ 設定なし ※記載がない場合、当社でリセットを試みます	HDD パスワード	※Windows 搭載製品は必須 □ 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 右記の質問にご回答下さい		<input type="checkbox"/> 電源は入りますか? <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 <input type="checkbox"/> 本体ランプは点灯しますか? <input type="checkbox"/> はい (色) <input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	どの様な症状ですか? (できるだけ詳しくご記入下さい)	3 その症状の発生時期と頻度を教えてください	
	4	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	5 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 <input type="checkbox"/> 有線 <input type="checkbox"/> 無線 <input type="checkbox"/> その他 ()	

有償修理の見積発行 について ※1	<input type="checkbox"/> メールでの見積発行希望 ※2/※6 <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 ※3/※4/※5/※6 <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 ※3/※4/※5/※6 <input type="checkbox"/> 金額にかかわらず見積不要で修理進行を希望 ※3/※5/※6
	<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: メールにて見積を発行した場合、WEB または書面でご回答いただけます。 WEB にてご承認をいただいた場合、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 500 円 (税抜) が発生します) ※3: 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 500 円 (税抜) が発生します) ※4: 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。 ※5: 保証期間外の場合、各パーツ代金以外に技術料 15,000 円 (税抜) が発生します。 ※6: 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。

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下さい。 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. 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。 5. 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、ご送付下さい。
- ※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 15,000 円 (税抜) 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 5,000 円 (税抜) 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いたします。
- 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。

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/>) をご参照下さい

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 ご署名 について同意します	(印)
----------	--	-----

※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、予めご了承下さい。



サポートページ
QR コード