

# 故障かな？と思ったら

## 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ウェブサイトへアクセスし、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



Gateway WebSite

Gateway サポートページ：<http://jp.gateway.com/gw/ja/JP/content/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 + F6 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など各種お問合せ方法がございます



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 ※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)
	氏名	※必須	FAX 番号	
	会社名 / 部署名			
	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	※Windows 搭載製品は必須	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	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	・電源は入りますか? □ はい □ いいえ □ 時々	・ファン (通風) は回転しますか? □ はい □ いいえ □ 時々	
		・本体ランプは点灯しますか? □ はい ( 色) □ いいえ	・Gateway ロゴは表示されますか? □ はい □ いいえ □ 時々	
			・OS は起動しますか? □ はい □ いいえ □ 時々	
	2 どのような症状ですか? (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 □ 有線 □ 無線 □ 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。 ※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します。  
 同梱された場合の損傷、紛失などに対する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。

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://jp.gateway.com/gw/ja/JP/content/home>) 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 ついて同意します	ご署名	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。