

サポート・サービスのご案内

(コンピューター本体用)

ご使用の前に必ずお読みください

「製造番号」を必ずご記入ください

トラブル発生時などのお問い合わせの際、必要となります。
製造番号は製品本体に貼付の次のシールに記載されています。

- 「製造銘板」シール
- 「お問い合わせ情報」シール

貼付場所はコンピューターのマニュアルをご覧ください。

製造番号

本書はすぐに取り出して見られる場所に
大切に保管してください。

【代理店・ショップ等の中間業者様へのお願い】
お買い上げいただきましたコンピューターをほかのエン
ドユーザー様へ卸される場合は、そのお客様に保守の
内容を把握していただくために、本書またはその写しを
コンピューター本体に必ず添付の上、納品してください。

www.epsondirect.co.jp/support/

困ったときは

保証サービス

修理を依頼する

保証規定

そのほか

はじめにご確認ください

このたびは、エプソンダイレクト製コンピューターをご購入いただき、誠にありがとうございます。
本書では、エプソンダイレクト(以降、当社)が提供するアフターサービスについて記載しています。
製品を受け取られましたら、必ず下記項目について確認をお願いします。

保証書は添付していません

お客様が購入された製品の保証サービスは、当社のデータベースによって登録・管理しています。

 P.8 「保証書について」

製品を確認してください

製品お届け後は、必ず購入製品の確認・点検をしてください。

下記のような場合は製品お届け後**8日以内**に、各窓口にご連絡ください。

- 製品が注文内容と違う。添付品が足りない、または不良品だった。

 P.26 コールセンター(ご注文後のお問い合わせ窓口)へ連絡

- 製品が正常に動作しないときは  P.26 テクニカルセンターへ連絡

製品お届け直後の、故障や破損などの場合にご連絡ください。

- 返品に関するご相談は  P.27 コールセンター(ご注文後のお問い合わせ窓口)へ連絡

梱包箱および梱包材は大切に保管してください

製品納入時の梱包箱および梱包材は大切に保管してください。修理などで、製品を送付していただくときに梱包箱および梱包材が必要になります。当社が指定する梱包箱および梱包材以外を使用した場合の、輸送中における製品の破損については一切責任を負いかねますのでご了承ください。

 P.14 「製品納入時の梱包箱および梱包材の保管」

本書の対象製品

本書に記載している保証内容や各種サービスは、エプソンダイレクト製コンピューター本体を対象としています。当社からお買い上げいただいたディスプレイや周辺機器に関する保証内容や各種サービスは、各製品に添付の取扱説明書もしくは保証書などをご覧ください。

ご注意

- (1) 本書の内容の一部、または全部を無断で転載することを固くお断りします。
- (2) 本書の記載内容は2012年10月1日現在のものであり、将来予告無く変更する場合があります。
最新のアフターサービスについての情報は、当社ホームページに掲載しています。定期的に当社ホームページをご確認ください。
- (3) 本書の内容は万全を期して作成いたしました。万一誤り・お気づきの点がございましたら、ご連絡くださいますようお願いいたします。

目次

困ったときは(トラブル時の対処方法) 4

- 1 サポートツールで検索する 4
- 2 ホームページを確認する 5
- 3 マニュアルを見る 5
- 4 テクニカルセンターに問い合わせる 6

保証サービスのご案内 8

- 保証サービスの種類と適用期間 8
- 標準保証サービス 9
- 定額保守サービス(有償オプション) 10
- その他のサービスについて 13

修理を依頼する 14

- 修理に関するご協力とお願い 14
- 修理実施方法 15
- 修理期間と修理費用について 20
- 修理状況照会 21

保証規定 22

- 規定内容 22
- 適用除外 23
- 免責事項 24
- その他の規定 24

そのほかのご案内 26

- 欠品や交換、返品のお問い合わせ 26
- オプション機器購入・定額保守サービスのお問い合わせ 28
- パソコン回収サービスのご案内 29
- メール配信サービスのご案内 31
- お問い合わせ窓口一覧 32
- 修理受付票の記入方法 37
- 修理受付票 39

困ったときは(トラブル時の対処方法)

製品の使用方法が分からないとき、トラブルが発生したときは、次の順番で対処方法を見つけてください。

1



サポートツールで検索する P.4

コンピューターに搭載されているサポートツール「PCお役立ちナビ」を使って、技術的な情報やトラブルの解決方法を調べることができます。マニュアル(電子データ)も確認できます。

2



ホームページを確認する P.5

当社「ユーザーサポートページ」では、よく寄せられるトラブルや質問の解決策を掲載しています。また、検索機能を使えば、該当するトラブルを簡単に検索できます。

3



マニュアルを見る P.5

製品の使用方法やソフトウェアの再インストール(リカバリー)方法、トラブル時の対処方法などが記載されています。

4



テクニカルセンターに問い合わせる P.6

当社「テクニカルセンター」には、電話またはメールで問い合わせることができます。



1 サポートツールで検索する

サポートツール「PCお役立ちナビ」では、技術的な情報やトラブルの解決策など、エプソンダイレクトが提供するサポート情報を一括検索することができます。他にも、「トラブル解決」や「お役立ち」、「マニュアルびゅう」の各ボタンから、分野ごとに情報を調べることができます。



デスクトップ上にあるアイコンをダブルクリックして、「PCお役立ちナビ」を起動してみてください。

サポート情報を一括検索することができます。

さまざまな情報源からの検索結果を一括表示！

(注)機種によって、サポートツールが異なる場合や搭載されない場合があります。

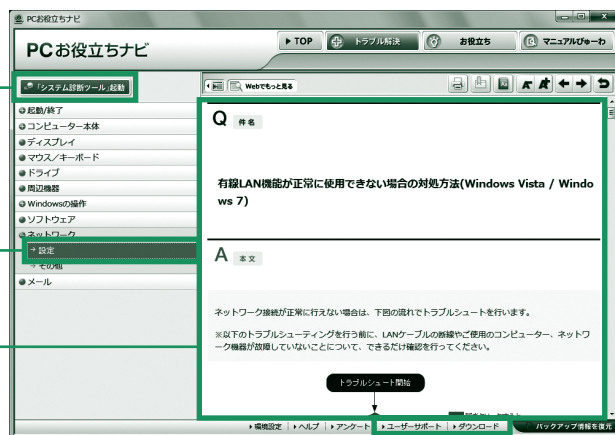
トラブル解決

「トラブル解決」ボタンをクリックして、左にある一覧からトラブルを選択します。システム診断もできます。

システム診断を実行

①トラブルの種類を選択

②情報が表示される



ナビ画面下には、ユーザーサポートページやダウンロードの画面へのリンクもあります。

2 ホームページを確認する

当社「ユーザーサポートページ」では、最新のサポート情報、アフターサービス(保証や修理)、ダウンロード、窓口案内やトラブルの情報をご紹介しています。ユーザーサポートページは、サポートツール「お役立ちナビ」からも簡単に開くことができます。

エプソンダイレクト ユーザーサポートページ

<http://www.epsondirect.co.jp/support/>



(注)画面は、予告無く変更される場合があります。

3 マニュアルを見る

コンピュータのマニュアルには、製品の使用方法やソフトウェアの再インストール(リカバリー)方法、トラブル時の対処方法などの情報が記載されています。マニュアルは、冊子や電子データで提供されています。電子データのマニュアルは、サポートツール「お役立ちナビ」の「マニュアルびゅうわ」から閲覧します。

 P.4

製品には、最新情報が記載された冊子類が同梱されている場合もありますので、梱包品をご確認ください。





4 テクニカルセンターに問い合わせる

テクニカルセンターでは、製品の取り扱いや操作方法に関する質問をはじめ、トラブル発生時の問題解決をお手伝いします。ただし、お問い合わせ内容の特殊性などによっては、問題を解決できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

● テクニカルセンターにおけるサポートの条件

次の条件に該当する場合、テクニカルセンターでのサポートを提供できない場合があります。

当社が保証する使用環境以外でお使いの場合

当社製品を安全に、または正常にお使いいただける使用環境は、製品のマニュアルに記載しています。この内容に適さない場所での使用や、記載されている使用環境であっても、一般的ではない使用方法によって発生したトラブルにつきましては、サポート対象外とさせていただきます。

当社以外から購入されたハードウェアおよびソフトウェアについて

当社以外から購入されたハードウェアやソフトウェア(OS含む)のトラブルなどに関しましては製造元や販売元へお問い合わせください。また、当社取り扱い製品と同製品を、他社から購入された場合も同様に製造元や販売元へお問い合わせください。

当社で販売している製品のうち、製造元がサポートを提供する製品

当社で販売している製品のうち、製造元がサポートおよび保証サービスを提供する場合があります。各種取扱説明書を確認し、製造元がサポートサービスを提供している場合は、製造元へお問い合わせください。

ネットワークについて

ネットワークに関するサポートは、当社より購入されたコンピューター本体および当社取り扱いのネットワーク関連製品についての基本的な設定や情報提供のみとさせていただきます。それ以外のネットワークに関する情報や詳細設定についてはサポートを行っていません。

● ご協力をお願い

テクニカルセンターでは、トラブル解決にあたり、最も適切な処置を行うため、下記のような作業をお願いする場合があります。ご協力をお願いします。

- ・ 使用環境の一時的な変更
- ・ 増設したハードウェアの一時的な取り外し
- ・ インストールしたソフトウェアの一時的なアンインストール
- ・ ハードディスクドライブなどの記憶装置(以降、HDD 等)の初期化およびWindows などのオペレーティングシステム(以降、OS)の再インストール

● ソフトウェアの更新について

当社より購入されたソフトウェア(OSおよび各種アプリケーション)に対して、機能追加や不具合修正などのためにバージョンアッププログラムや差分モジュールなどを提供する場合があります。

これらの提供が当社からではなく、ソフトウェアの製造元や販売元から行われることがあります。その場合の動作保証やサポートは、製造元もしくは販売元にて実施することがあります。

● お問い合わせ方法

テクニカルセンターへのお問い合わせは、お電話とメールで受け付けています。

【ご確認ください】

お問い合わせの際は、より迅速なサービス提供のために、製品の「製造番号」（本書表紙を参照）をご準備ください。

電話でのお問い合わせ

エプソンダイレクト テクニカルセンター

 **0120-228-794**（通話料無料）

携帯電話やPHS、一部の利用不可能な電話会社の場合は、次の番号にお電話ください。

 **03-5940-2539**（通話料はお客様負担になります）

【受付時間】

9:00～20:00 月～金 / 9:00～18:00 土、日、祝日

（当社指定休日は除く）

電話サポート予約

ホームページ専用予約フォームにてご予約いただければ、お客様のご都合の良い時間帯にお電話をさし上げます。ご予約は24時間受け付けています（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/callback/>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 電話サポート予約

メールでのお問い合わせ

ホームページ専用受付フォームにて、24時間いつでもお問い合わせを受け付けています（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/mail/>

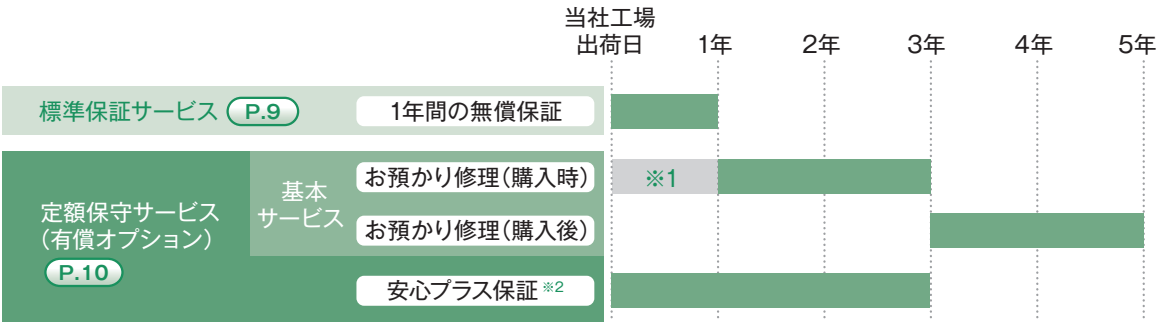
ユーザーサポートページ > アフターサービス > メールサポート

保証サービスのご案内

当社は保証サービスとして、「標準保証サービス」と「定額保守サービス(有償オプション)」を提供しています。標準保証サービスは「1年間の無償保証」です。また、「標準保証サービス」に付加するオプションとして「定額保守サービス(有償オプション)」を提供しています。

保証サービスの種類と適用期間

ご購入いただいた製品の保証サービスの種類と適用期間は下記のとおりです。



※1 1年間の無償保証が適用されます。
※2 安心プラス保証の適用期間は、定額保守サービス(基本サービス)の契約期間中のみです。

●保証書について

お客様が購入された製品の保証サービスは、当社のデータベースによって登録・管理していますので、製品の「製造番号」だけで保証サービスの種類や期間がわかります。このため、製品には保証書が添付されていないのでご了承ください。

標準保証サービス

ご購入いただいた製品には、標準保証サービスとして「1年間の無償保証」を提供します。

● 1年間の無償保証

当社工場出荷日※より1年間、「引き取り修理」と「直送修理」の2つのサービスを無償で提供します。

※当社工場出荷日は、納品書にてご確認ください。

 P.16 「引き取り修理」

 P.18 「直送修理」

● 修理の費用について

標準保証サービス期間中の場合

「1年間の無償保証」期間中の修理費用は、無償となります。

標準保証サービス期間終了後の場合

定額保守サービスに加入している場合の修理費用は、無償となります。

定額保守サービスに加入していない場合の修理費用は、基本修理料金+診断料+部品代+送料となります。

【ご確認ください】

修理費用（基本修理料金、診断料、送料）の詳細は、下記URLをご覧ください。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri.asp>

定額保守サービス(有償オプション)

定額保守サービスは、加入時にお支払いいただいた料金のみで、新たな費用負担なしに修理を提供する有償オプションです。

サービスの対象となる製品は、当社が販売したエプソンダイレクト製コンピューター本体とコンピューター本体に組み込まれているオプション機器です。コンピューター本体に組み込まれていない製品(ディスプレイ、プロジェクター、プリンター、スキャナーなど)や消耗品(電池・バッテリーパックなど)については、保証の対象外となります。

定額保守サービス (有償オプション)	
基本サービス P.11	安心プラス保証 P.12
加入時にお支払いいただいた料金のみで、新たな費用負担なしに修理を提供する有償オプションです。 お預かり修理 「1年間の無償保証」期間終了後も、「引き取り修理」と「直送修理」を提供するサービスです。	左記の「基本サービス」では保証されていない、災害や破損などで故障した製品の修理を、補償限度額内は無償で行うサービスです。

定額保守サービスの契約料金など、詳細はユーザーサポートページの下記URLを参照ください。

🌐 http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/maintenance/teigaku_computer.asp#s

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 保守・保証 > 定額保守サービス > エプソンダイレクト製コンピューター

【ご確認ください】

- ・購入時に基本サービスに加入した製品は、基本サービスを延長することができます。
詳細は、カスタマーサービスセンターにお問い合わせください。
- ・加入いただいた定額保守サービスは、「納品書」で確認できます。大切に保管してください。

●基本サービス

定額保守サービスの基本サービスは、当社工場出荷日から契約期間、保守サービスを提供します。

基本サービスの種類

お預かり修理

「1年間の無償保証」期間が終了したあとも、加入時にお支払いいただいた料金のみで、「引き取り修理」および「直送修理」を提供するサービスです。

 **P.16 「引き取り修理」**

 **P.18 「直送修理」**

【ご確認ください】

機種によって、提供している保守サービスの種類が異なります。詳細はユーザーサポートページの下記URLを参照ください。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/maintenance/teigaku_computer.asp#s

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 保守・保証 > 定額保守サービス > エプソンダイレクト製コンピューター

基本サービスの延長

購入時に基本サービスに加入した製品は、基本サービスを延長することができます。

ご依頼先

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

 **0120-228-149** (通話料無料)

携帯電話やPHS、一部の利用不可能な電話会社の場合は、次の番号にお電話ください。

 **03-5940-0612** (通話料はお客様負担になります)

【受付時間】

9:00~20:00 月~金 / 9:00~18:00 土、日、祝日

(当社指定休日は除く)

● 安心プラス保証

「安心プラス保証」は、「定額保守サービス(基本サービス)」では保証されていない、災害や破損などで故障した製品の修理を補償限度額内は無償で行うサービスです。たとえば、「コンピューターを携帯中、誤って落下させ破損してしまった」、「使用中誤ってコンピューターに飲み物をこぼしてしまった」、「地震が起きて、コンピューター上に物が落下して壊れた」など、予期せぬ事故や過失によって故障した製品の修理に適用されます。

当工場出荷日から契約期間、安心プラス保証を提供します。本体購入時のみ加入できます。また、「定額保守サービス(基本サービス)」の期間を超えて契約することはできません。

【ご確認ください】

機種によって、提供している安心プラス保証の種類が異なります。詳細はユーザーサポートページの下記URLを参照ください。

🌐 http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/maintenance/teigaku_computer.asp#s

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 保守・保証 > 定額保守サービス > エプソンダイレクト製コンピューター

保証内容

基本サービスでは保証されていない、災害や破損などで故障した製品についても補償限度額内における無償修理を提供します。補償限度額を超えない限りお客様の自己負担は発生しません。

(注) 条件によっては別途費用が発生する場合があります。

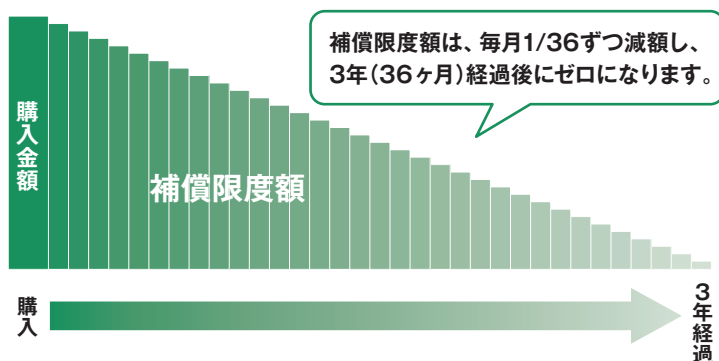
また、契約中の修理にて、1事故あたりの修理費用が補償限度額の80%以上になった場合は、事故発生の時点でさかのぼって、当該製品に対する補償は終了します。ただし、基本サービスは引き続き提供されます。

🔗 P.23 「安心プラス保証の適用除外」

補償限度額

修理費用の補償限度額は、当工場出荷日から1ヶ月以内が製品購入金額の満額になります。それ以後は、ご契約年数にかかわらず1ヶ月ごとに製品購入金額の1/36が減額されます。各契約年数経過時点で保証期間満了となります。

購入金額=代金小計-(定額保守サービス料金+ディスプレイなど対象外商品の代金+輸送費+消費税)



例: 3年契約の場合

4月1日に9万円でコンピューターを購入した場合、補償限度額は4月30日まで9万円、5月1日付けで8万7500円、6月1日付けで8万5000円、…3年後の3月1日付けで2500円、3月31日をもって保証期間満了となります。

●修理の費用について

お預かり修理期間終了後の場合

「お預かり修理」期間終了後の修理費用は、基本修理料金+診断料+部品代+送料となります。

【ご確認ください】

修理費用（基本修理料金、診断料、送料）の詳細は、下記URLをご覧ください。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri.asp>

そのほかのサービスについて

当社では、「すぐに」「安心して」「永く」使えるための豊富なサービスメニューをお手ごろ価格でご提供しています。詳細は下記URLを参照ください。

 <http://shop.epson.jp/anshin/>

修理を依頼する

購入された当社製品にトラブルが発生し、「困ったときは(トラブル時の対処方法)」を実施しても解決できず修理が必要となった場合に、修理をご依頼ください。

修理に関するご協力とお願い

●修理を依頼する前に…

トラブルの発生原因は、ハードウェアの故障によるものとは限らないため、ハードウェアやソフトウェアの各種設定や使用方法を変更することで問題が解決する場合があります。このような場合、テクニカルサポートを利用せずに修理センターで解決することも可能ですが、保証期間内であっても診断料を請求させていただきます。カスタマーサービスセンターに修理を依頼する前に、テクニカルセンターにお問い合わせいただくことをおすすめします。

修理費用(基本修理料金、診断料、送料)の詳細は、下記URLをご覧ください。

🌐<http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri.asp>

●HDD等における記憶内容のバックアップ

修理センターでは、必要に応じてHDD等の初期化、HDD等に記憶されたデータ、プログラム、設定内容等の一切の記憶内容(以降、記憶内容)の消去を行います。その際、HDD等の記憶内容の保全は行いません。また、記憶内容に含まれる情報の種類について、一切関与いたしません。

修理を依頼される前に、必ずお客様ご自身でHDD等の記憶内容のバックアップを取っていただきますようお願いいたします。記憶内容の保全または破損、変質、消失等に関し、いかなる場合でも当社は一切責任を負いかねます。

なお、HDD等の初期化、記憶内容の消去に同意していただけない場合、修理せずにお返す場合がございます。

また、HDD等に異常が認められず、そのままお返す場合でも、輸送中の振動、あるいは予期せぬ事故などでHDD等の記憶内容が消えてしまう場合もございます。そのような場合でも、HDD等の記憶内容の消失に関し、当社は一切責任を負いかねます。ご了承ください。

HDD等の記憶内容は、定期的にバックアップを取ることをおすすめします。

●製品納入時の梱包箱および梱包材の保管

「引き取り修理」および「直送修理」をご利用の際は、輸送中の破損を避けるために、製品納入時の梱包箱および梱包材が必要となります。製品納入後も大切に保管してください。梱包箱をなくされた場合、有料にて当社指定の梱包箱をご利用いただけます。

また、当社が指定する梱包箱および梱包材以外を使用した場合の、輸送中における製品の破損については、当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。

●製品送付時には…

修理を行う際は、故障箇所を特定するため、本体に内蔵されているオプション機器や部品を一式送付ください。故障原因が判明せず修理を行えない場合があります。ただし、当社以外から購入・インストールされたハードウェア、ソフトウェア、およびHDD等の記憶内容については取り除くものとします(以降、除外対象物)。除外対象物のいずれかが付加された状態で当社に引き渡された場合、除外対象物に関して、当社はいかなる責任も負いません。

また、キーボード、マウス、スピーカー、電源コードなどが、製品の故障現象と直接関係ないと思われる場合は、同梱しないでください。

● コンピューターウイルスに感染している場合

修理時にお客様のコンピューターがコンピューターウイルスに感染していると確認された場合、修理を行わずにそのまま返送させていただきます。お客様のもとでコンピューターウイルスを駆除していただいたあとに、修理を行いますので、お手数ですが再度カスタマーサービスセンターにご連絡ください。なお、有料にてHDD等の初期化（OSインストール含む）も承ります。ただし、コンピューターウイルス駆除を保証するものではありません。

● 有償修理にて修理をせずにご返却する場合

有償修理の際、見積もり金額によって修理を行わずに返却を希望される場合は、診断料および送料を請求させていただきます。

修理費用（基本修理料金、診断料、送料）の詳細は、下記URLをご覧ください。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri.asp>

● 交換部品について

修理により交換した部品については3ヶ月間保証します。この3ヶ月の期間中に別部品を修理する場合は有償となります。なお、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、無償にて修理します。

 **P.22 「規定内容」**

修理実施方法

当社での修理実施方法は、下記のとおりです。

引き取り修理 P.16	直送修理 P.18	訪問修理 P.19
Webかお電話、FAXにてカスタマーサービスセンターに修理をご依頼いただくと、宅配業者がお客様ご指定の場所に製品を引き取りに伺い、当社にて修理を行います。	着払い伝票にて修理センターへ直接送付していただき、当社にて修理を行います。	技術者（サービスマン）が伺い不具合部品の交換を行います。 ご購入いただいた製品の訪問修理は、スポット訪問修理（有償）となります。

●引き取り修理

テクニカルセンターにて修理の必要があると判断された場合は、カスタマーサービスセンターに修理を依頼してください。当社指定業者がおお客様ご指定の場所に製品を引き取りに伺います。お預かりした製品は、修理センターで修理を行ったのち、お客様ご指定の返却先にお届けします。



「1年間の無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中は「一日修理」にて修理を行います。

P.20 「修理期間と修理費用について」

【ご確認ください】

- ・修理を依頼する製品は、接続しているケーブル類をすべて外し、製品納入時の梱包箱に収めた状態で業者にお渡しください。
- ・本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域では、お客様に製品の発送をお願いする場合がありますので、ご了承ください。
- ・修理のご依頼には、製品の「製造番号」が必要になります。ご依頼の前に、「製造番号」(表紙を参照)をご準備ください。

引き取り修理のご依頼方法

ご依頼方法は、Web、お電話、FAXの3つがあります。

1.Web修理受付

ホームページ専用受付フォームにて、24時間いつでも修理をご依頼いただけます。
ご利用いただく際の注意事項は、受付フォームをご参照ください。

<http://www.epsondirect.co.jp/support/webshuri/>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > Web修理受付

受付時間: 24時間・365日 (サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

2. 電話による修理受付

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

 **0120-228-149** (通話料無料)

携帯電話やPHS、一部の利用不可能な電話会社の場合は、次の番号にお電話ください。

 **03-5940-0612** (通話料はお客様負担になります)

【受付時間】

9:00~20:00 月~金 / 9:00~18:00 土、日、祝日

(当社指定休日は除く)

3. FAXによる修理受付

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

巻末の  「修理受付票」に必要事項を記入の上、下記のFAX番号へお送りください。

 **03-5940-0617** (おかけ間違いのないようご注意ください)

受付時間: 24時間・365日 (停電やメンテナンスによりご利用いただけない場合があります)

FAXによる修理受付時のお願いとご注意

- ・「修理受付票」に「製造番号」が未記入の場合、修理受付ができません。「製造番号」(本書表紙を参照)を必ず記入してください。
- ・「修理受付票」はA4サイズに拡大コピーしてご使用ください。

P.37 「修理受付票の記入方法」

修理受付票はユーザーサポートページからダウンロードもできます。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri_fax.asp

ユーザーサポートページ > 修理する > FAXで依頼する

- ・「修理受付票」に記載いただいた内容によっては、各種設定や使用方法の変更で解決する可能性があります。その場合、テクニカルセンターへお問い合わせいただくようFAXにてご連絡します。お問い合わせいただくまでは修理受付を保留とさせていただきます。
- ・引き取り可能日は、FAXをお送りいただく時間帯によって異なります。「修理受付票」に引き取りご指定日を記入の際は、下記の表を参照してください。引き取りは、土、日、祝日も行っています。

引き取り可能日	
FAX送信時間	引き取り可能日
17:00まで	翌日以降
17:00以降	翌々日以降

(注) カスタマーサービスセンターがお休みの日にFAXをお送りいただいた場合、引き取り可能日は翌々営業日以降となります。

●直送修理

修理センターへ直接製品を送付していただきます。送付の際には、巻末の「修理受付票」に必要事項を記入し、送付する製品に必ず添付してください。お預かりした製品は、修理センターで修理を行ったのち、お客様ご指定の返却先にお届けします。



「1年間の無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中は「一日修理」にて修理を行います。

P.20 「修理期間と修理費用について」

【ご確認ください】

- ・修理センターでは、お客様の持ち込みによる修理は受け付けていません。
- ・「修理受付票」の記入に不備があった場合は、カスタマーサービスセンターよりご連絡をさせていただきます。
この場合、ご連絡の日時はお約束できないため、修理が遅れる可能性があります。
- ・修理センターの指定休日は、下記URLをご覧ください。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/redirect.htm?content=calendar>

ユーザーサポートページ > 修理する > 修理の詳細 > 一日修理

送付の方法と注意事項

- ・巻末の「修理受付票」に必要事項を記入の上、送付する製品に添付してください。

P.37 「修理受付票の記入方法」

- ・製品納入時の梱包箱および梱包材を使用して送付してください。
- ・料金着払いをご利用ください。
送付伝票の控えは、修理が完了した製品をお届けするまで、大切に保管してください。
- ・ご利用いただける宅配業者
ヤマト運輸・日本郵便のどちらかをご利用ください。
- ・伝票に必要事項を記載してください。
「品名欄」に「コンピューター」と明記してください。また、品名欄内に、送付する製品の「製造番号」も記入してください。
- ・輸送事故防止のシールを貼付してください。
「われもの」・「精密機器」・「取り扱い注意」などの輸送事故防止用のシールを必ず貼付してください。
- ・ディスプレイは送付しないでください。

下記送付先では、ディスプレイの修理を行っていません。ディスプレイの修理については、ディスプレイに添付のマニュアルなどをご確認ください。

送付先

エプソンドIRECT 長野修理センター

〒399-7104 長野県安曇野市明科七貴6043  0263-62-6111

送付先にお電話をいただいても、修理の受付は行っていません。

● 訪問修理

技術者（サービスマン）が伺い、不具合部品の交換を行います。

※ご購入いただいた製品の訪問修理は、スポット訪問修理（有償）となります。



【ご確認ください】

- ・修理のご依頼には、製品の「製造番号」が必要になります。ご依頼の前に、「製造番号」（表紙を参照）をご準備ください。
- ・訪問修理は、故障した製品の修理を行うサービスです。取り扱い方法の説明や、環境設定などのテクニカルサポートを行うサービスではありません。
ハードウェアやソフトウェアの各種設定や使用方法を改めることにより解決する可能性がある故障内容については、引き取り修理とする場合があります。
- ・訪問修理の作業時間は9～17時となります。また、日曜・祝日および当社指定休日は作業を行っておりません。
- ・訪問修理の作業日時は、技術者（サービスマン）がお客様にご連絡して調整させていただきます。
- ・訪問修理は、FAXやWebによる修理受付を行っておりません。
- ・本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域は、訪問修理の対象外となります。

修理を依頼する

ご依頼先

エプソンドIRECT カスタマーサービスセンター

☎ **0120-228-149**（通話料無料）

携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。

そのような場合は、次の番号にお電話ください。

☎ **03-5940-0612**（通話料はお客様負担になります）

【受付時間】

9:00～20:00 月～金 / 9:00～18:00 土、日、祝日

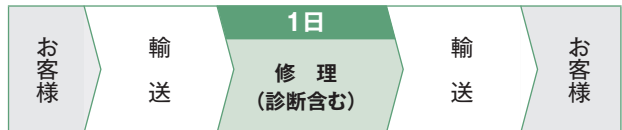
（当社指定休日は除く）

修理期間と修理費用について

修理期間は、無償修理か有償修理かによって異なります。

● 無償修理（一日修理）

「1年間の無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中は「一日修理」にて修理を行います。一日修理は、故障した製品が修理センターに到着した日の翌日までに修理を完了し発送するサービスです。ただし、一日修理には、輸送にかかる日数は含まれていません。



【ご確認ください】

- ・一日修理の対象はコンピューター本体のみとなります。
- ・製品の到着予定日が祝日および当社指定休日の場合、到着日は修理センターの翌営業日となります。修理センターの指定休日は、下記URLをご覧ください。

<http://www.epsondirect.co.jp/support/redirect.htm?content=calendar>

ユーザーサポートページ > 修理する > 修理の詳細 > 一日修理

● 有償修理

保証サービス期間終了後の修理や、お客様責による故障の修理は有償になります。有償修理では、下記のように、診断、修理費用の見積もり、入金確認などの作業が追加されますので、修理にかかる日数が増えます。



※1 見積もりに対する回答をいただいてからの修理実施となります。

※2 お支払い方法が銀行振込（前払い）の場合のみ、ご入金を確認してからの発送となります。

● 修理費用とお支払い方法

有償修理の費用について

- ・基本修理料金+診断料+部品代+送料となります。
- ・お客様責による故障の修理の場合は修理内容によって金額が異なります。

 P.23 「標準保証サービス／定額保守サービス（基本サービス）の適用除外」

 P.23 「安心プラス保証の適用除外」

見積もり金額によって修理を行わずに返却を希望される場合は、診断料および送料を請求させていただきます。修理費用（基本修理料金、診断料、送料）の詳細は、下記URLをご覧ください。

<http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri.asp>

お支払い方法

修理費用のお支払いには、次の2つの方法をご用意しています。

- ・ **代金引換**

お客様が修理完了品をお受け取りになるときに、代金をお支払いいただきます。

修理完了品お届け時に、当社指定業者が請求させていただきます。

- ・ **銀行振込（前払い、掛け払い※）**

当社指定口座にお振込みいただきます。振込先は見積書または請求書をご覧ください。

ご入金を確認され次第、修理完了品を発送します。

※掛け払いは、法人のお客様で、掛け払い条件にて購入されている場合にのみご利用が可能です。

修理状況照会

【ご確認ください】

照会の際は、製品の「製造番号」（本書表紙を参照）をご準備ください。

お預かりした製品の修理状況は、「修理状況照会」にて確認することができます。

「修理状況照会」では、修理センター到着日や、修理後の修理センター発送日、輸送伝票番号などをリアルタイムに確認することができます。

🌐 <http://www.epsondirect.co.jp/shurijokyo>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 修理状況照会

【携帯電話（iモード）からご覧いただく場合】

🌐 <http://shop.epson.jp/i/>

保証規定

当社製品の保証規定を以下に制定いたします。

保証サービス期間中および保証サービス期間終了後においても以下の規定が適用されます。当社は、本書に定めた保証サービスのみを行い、お客様の特定目的のための当社製品等の適合性に関する保証を行うものではありません。

最新の保証規定は、当社ホームページに定めます。保証規定は当社ホームページへの掲載と同時に発効し、予告なく変更させていただく場合がございますので、定期的に最新の保証規定をご確認ください。本サービスをご利用された場合は、最新の保証規定に同意されたものとしします。

🌐http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/maintenance/regulation_computer.asp

および、上記URLアドレスから掲載コンテンツを継承したアドレス

更新の際にはエプソンダイレクトのユーザーサポートページ「🌐<http://www.epsondirect.co.jp/support/>」の「インフォメーション」に更新の旨を掲載させていただきます。

規定内容

- (1) 保証サービスは、お客様が製品を適正かつ過失なく使用している状態で発生した製品の故障に対して提供します。
- (2) 修理の履行に伴って交換により取り外ししたすべての部品（取り外し部品）の所有権は、当社に帰属するものとし、お客様は取り外し部品を当社に返還する義務を負います。修理完了までに取り外し部品の所有権取得のご希望についてお客様から申し出があり、かつ当社が認めた場合は、取り外し部品の代金をご負担いただきます。当該代金は、ご購入時の製品本体価格を基礎とした構成部品価格を請求させていただきます。また、部品代が有償の修理に関しても、修理の完了までにお客様からお申し出がなければ、取り外し部品の所有権については当社に帰属するものとし、お客様は取り外し部品を当社に返還する義務を負います。
- (3) 修理による障害の修復は、工場出荷時の仕様で対応します。
- (4) お客様の使用場所における装置のセットアップおよび輸送のための梱包は、保証サービスに含まれません。
- (5) 補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な修理部品）は、新品または新品と同等の再検査合格部品を使用します。再検査合格部品とは、お客様が開封または短期間使用されたものを、工場部品レベルに分解し、機能面および性能面を調整した後、新品同等の検査に再度合格したものをいいます。品質、機能ともに新品と同等です。
- (6) HDD等およびその他一切の記憶媒体（CD、DVD等を含むがこれに限定されない）について、記憶内容の保全は行いません。
- (7) お客様の依頼による製品の改造は行いません。
- (8) 交換装着、または当社より発送した新たな部品の保証期間は、3ヶ月間としています。ただし、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、そちらが優先されます。
- (9) 当社より購入されたエプソンダイレクト製品以外の他社製品についての保証は、その製品に同梱されている各メーカーの保証書の内容に準拠します。
- (10) 当社より追加購入されたオプション機器および当社にてアップグレードされた製品の保証期間は、3ヶ月としています。ただし、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、そちらが優先されます。また、追加購入された当社製品および他社製品に保証書が添付されている場合、それらの製品の保証は、保証書に記されている保証内容に準じます。
- (11) 訪問修理は、本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域は、対象外とさせていただきます。
- (12) 当社では修理を実施するにあたり、第三者にて行う場合があります。

適用除外

標準保証サービス／定額保守サービス(基本サービス)の適用除外

次の事項に該当する場合は標準保証サービス／定額保守サービス(基本サービス)の対象外になります。また、修理の過程で次の事項に該当する事実が判明した場合は、有償修理の扱いになる場合があります。

- (1) お客様または第三者の故意・過失または不適切な行為(使用、改造、保守等を含むがこれに限定されない)に起因する故障および損傷の修理・調整
- (2) お客様のご使用環境や管理方法(埃、錆、カビ、虫、小動物の侵入など)に起因して生じた故障および損傷の修理・調整
- (3) 当社以外から購入・インストールされたハードウェアおよびソフトウェア、またはそれらとの組み合わせに起因する故障および損傷の修理・調整
- (4) 製品に添付されている取扱説明書に記載された使用方法および注意事項を逸脱した取り扱いにより発生した故障、および損傷の修理・調整
- (5) 製品納品後の輸送・移動時の落下、振動および衝撃など、取り扱いが不適当なために生じた故障および損傷の修理・調整
- (6) お客様の梱包不備(衝撃に弱い梱包箱・梱包材の使用および不適切な梱包方法など)による輸送中に生じた損傷の修理・調整
- (7) 火災・地震・水害・落雷・その他天災地変・公害・塩害および異常電圧など、不慮の事故により生じた故障および損傷の修理・調整
- (8) 消耗品類の交換(電池・バッテリーパックなど)
- (9) 消耗品・記憶メディアの保管不備、指定外の消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理・調整
- (10) 通信環境(インターネット、パソコン通信など)を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアによって引き起こされた損傷の修理・調整
- (11) 過去にお客様ご自身が修理や改造を実施した製品に生じた故障および損傷の修理・調整
- (12) 製品固有の用途以外の目的に使用することによって引き起こされた故障および損傷の修理・調整
- (13) コンピューターウイルスにより生じた損傷の修理・調整(HDD内の記憶内容破損など)
- (14) お客様の依頼による部品の交換および製品の過度な検査・点検

安心プラス保証の適用除外

次の事項に該当する場合は、安心プラス保証の対象外になります。また、修理の過程で次の事項に該当する事実が判明した場合は、有償修理の扱いになる場合があります。

- (1) お客様または第三者が故意に傷害を与えたことに起因する故障および損傷の修理・調整
- (2) 当社以外から購入・インストールされたハードウェアおよびソフトウェアに起因する故障および損傷の修理・調整
- (3) 消耗品類の交換(電池・バッテリーパックなど)
- (4) 消耗品・記憶メディアの保管不備、指定外の消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理・調整
- (5) 通信環境(インターネット・パソコン通信など)を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアによって引き起こされた損傷の修理・調整
- (6) 過去にお客様ご自身が修理や改造を実施した製品に生じた故障および損傷の修理・調整
- (7) コンピューターウイルスにより生じた損傷の修理・調整(HDD内の記憶内容破損など)
- (8) 製品ご購入後に搭載された機器(サービス対象となる仕様の購入金額に含まれない機器)の故障および損傷の修理・調整
- (9) お客様の依頼による部品の交換および製品の過度な検査・点検
- (10) お客様が純正梱包箱を保持していなかったため、当社が新たな輸送用箱を用意したときの箱代金
- (11) 盗難、置き忘れ、紛失、詐欺、横領および災害などによる製品本体または搭載機器の喪失

免責事項

- (1) 製品の故障などによって生じた直接または間接の損害、ならびに修理の履行過程において生じた記憶内容の保全または破損、変質、消失等については、当社では一切責任を負いません。
- (2) やむを得ない事情により当該部品の修理が不可能な場合は、同等品との交換をもって修理とする場合があります。
- (3) 安心プラス保証は、製品を使用可能な状態に修理するのが目的ですので、金銭または代替品での補償は行いません。
- (4) 安心プラス保証において、1事故あたりの修理費用が補償限度額の80%以上になった場合は、事故発生の時点にさかのぼって、当該製品に対する補償は終了します。ただし、基本サービスは引き続き提供されます。
- (5) 安心プラス保証において、修理費用が補償限度額を超えた場合、超えた金額についてはお客様のご負担となります。

その他の規定

保証製品の確認

購入された当社製品の構成と保証サービスに関する内容は、当社のデータベースに登録・管理し、製品の保証を行っています。このため当社製品には保証書が添付されていません。当社の保証サービスをご利用の際は、対象製品を特定するために「製造番号」が必要になります。「製造番号」が不明な場合は、保証サービスを提供できない場合がありますので、あらかじめ表紙の記入欄に製品の「製造番号」をご記入ください。

限定保証責任

購入された当社製品の故障、または当社が提供した保証サービスにおいて、当社に故意または重大なる過失がある場合を除き、いかなる場合でも、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、逸失利益、第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害、当社の予見の有無を問わず生じた特別損害、派生的損害、間接損害、およびその他の拡大損害、データなどの記憶内容の損害、ソフトウェアなどのプログラムおよび記憶媒体（CDメディア、DVDメディアなどを含むがこれに限定されない）の損害につきましては、当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。

また、当社が責任を負う場合でも、重大な人身損害の場合を除き、請求の原因を問わず、お客様に現実に発生した直接の損害に対し、直接原因となった当社製品およびサービスの支払済み代金相当額を超えて責任を負うものではありません。

使用限定について

購入された当社製品は、一般OA機器として使用されることを目的に開発・製造されたものです。航空機・列車・船舶・自動車などの運行に直接関わる装置・防災防犯装置・各種安全装置など機能・精度などにおいて高い信頼性・安全性が必要とされる用途では、これらのシステム全体の信頼性および安全維持のためにフェールセーフ設計や冗長設計の措置を講じるなど、システム全体の安全設計にご配慮の上で本製品をご使用ください。当社製品は、航空宇宙機器、幹線通信機器、原子力制御機器、生命維持に関わる医療機器、24時間稼動システムなど、極めて高い信頼性・安全性が必要とされる用途への使用を意図しておりませんので、これらの用途にはご使用にならないでください。

日本国外への持ち出し

購入された当社製品は日本国内でご使用いただくことを前提に製造・販売しております。したがって、当社製品の保証サービスおよび不具合などの対応は、日本国外では利用できませんのでご了承ください。また、日本国外ではその国の法律または規制により、当社製品を使用できないこともあります。このような国では、当社製品を運用した結果罰せられることがあります。当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。

HDD交換修理時に取り外したHDDの処理について

当社または当社が選定した協力会社は、以下のいずれかの方法により、HDD内の記憶内容を復元できない状態にしています。

- ・HDD内のすべての領域に特殊なパターンを書き込むことにより、記録されている情報を消去します。この作業により、HDD内の記憶内容はすべて消滅し、復元することはできません。
- ・HDDをプリント基板、メディア、天板、ベースなどに分別後、破碎処理などを施し、材質ごとにリサイクルします。磁気メディア内に記録されていたデータは、破碎処理などを行った時点で物理的に破壊され、修復することはできません。

補修用性能部品の保有期間について

当社では、修理対象製品の製造が終了したあとも、一定の期間、修理対象製品の補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品）を保有しています。この補修用性能部品の保有期間を、修理対象製品の修理対応期間とさせていただきます。

修理対応期間は製品により異なりますので、詳しくは下記URLをご覧ください。

🌐 <http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/repair.htm>

および、上記URLアドレス掲載のコンテンツを継承したアドレス

有寿命部品について

- ・当社製品には、有寿命部品（液晶ディスプレイ、ハードディスク、冷却用ファン、アルミ電解コンデンサー等）が含まれています。有寿命部品の交換時期の目安は、使用頻度や条件により異なりますが、通常使用した場合、1日約8時間、1ヶ月で25日間のご使用で約5年です。この期間はあくまでも目安であり、故障しないことや無償修理をお約束するものではありません。なお、長時間連続使用など、ご使用状態によっては早期にあるいは製品の保証期間内であっても、部品の交換（有償）が必要となります。
- ・当社製品に使用しているアルミ電解コンデンサーは、寿命が尽きた状態で使用し続けると、電解液の漏れや枯渇が生じ、異臭の発生や発煙の原因となる場合がありますので、早期の交換をお勧めします。
- ・アルミ電解コンデンサーを使用した部品には、マザーボード、電源ユニット、オプションボード等があります。
- ・摩耗や劣化等により有寿命部品を交換する場合は、保証期間内であっても有償となります。

修理時の機密保持について

(1) 情報の非開示

- ・当社従業員および当社が選定した協力会社の従業員は、修理業務遂行において、HDDを定められたエリアにおいて厳重に管理し、HDDの記録情報の一切について、以下(4)に該当する場合を除き、第三者に開示いたしません。

(2) アクセス制限

- ・記録情報について、当社は閲覧・利用を目的とすることなくお客様から受領したことを認識し、修理業務遂行においてやむを得ない場合を除き、記録情報に接することはございません。

(3) 複製の制限

- ・当社は記録情報を複製いたしません。ただし、修理業務遂行において必要不可欠である場合、複製させていただく場合がございます。
- この場合、複製した記録情報は、元の記録情報と同等に取り扱います。

(4) 不具合現象の解析時の特別対応

- ・不具合現象の解析のために必要不可欠である場合、機密保持契約を締結したHDDメーカー等の限られた第三者に開示させていただく場合がございます。

(5) 修理品の運送時について

- ・運送業務委託先が当社との機密保持契約および運送約款に基づき、責任をもって運送業務を適正に遂行します。

(6) 限定保証責任の適用

- ・当社は、通常の注意をはらって適正に業務を遂行いたします。ただし「限定保証責任」に記載のとおり「データなどの記憶内容の損害」の責任は負いかねますので、あらかじめご了承ください。

その他のご案内

欠品や交換、返品のお問い合わせ

製品お届け後は、必ず購入製品の確認・点検をしてください。

下記のような場合は製品お届け後**8日以内**に、各窓口にご連絡ください。

製品が注文内容と違う。添付品が足りない、または不良品だった。

●コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡

ご注文の構成と、納品された製品の仕様が違う場合や、添付品に不足、不備があった場合にご連絡ください。

（注）添付品は、製品に同梱されているマニュアルに記載されています。標準仕様以外のオプション類の添付品は、オプション品のマニュアルに記載されています。

エプソンダイレクト コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）

 **0120-989-356**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～17:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

製品が正常に動作しない

●テクニカルセンターへ連絡

製品お届け直後の故障や破損などの場合にご連絡ください。製品を無償でお取り替えます。ただし、当社の責による故障・破損ではないと判断した場合は、お取り替えできないことや、有償でのお取り替えとなることがございますので、あらかじめご了承ください。

また、お届けから9日以上経過した場合は、「標準保証サービス」（引き取り修理と直送修理）の適用となりますのでご了承ください。

エプソンダイレクト テクニカルセンター

 **0120-228-794**（通話料無料）

携帯電話やPHS、一部の利用不可能な電話会社の場合は、次の番号にお電話ください。

 **03-5940-2539**（通話料はお客様負担になります。）

【受付時間】

9:00～20:00 月～金 / 9:00～18:00 土、日、祝日

（当社指定休日は除く）

返品に関するご相談

● コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡

商品のご返品につきましては、お届け後**8日以内**にご連絡をお願いいたします。お客様のご都合によるご返品の際の商品返送料はお客様ご負担となりますので、ご了承ください。

なお、下記の場合のご返品は承りかねますので、ご了承ください。

1. 商品お届け後、9日以上経過した場合
2. お客様が商品を開梱または開封された場合
3. お客様が商品を汚損または破損された場合
4. お客様が商品を使用された場合
5. お取り寄せ品
6. ダウンロードによりご購入済みの商品
7. セット販売商品の部分的なご返品
8. ご提供済みのサービス
9. プリンター、プロジェクター等、搬入作業・設置作業を伴う商品
10. カラーレーザー複合機および大型プリンター（A2対応以上のプリンター）
11. 一部の特價商品、その他当社が指定する商品

商品代金の返金手続きは商品が当社に到着し次第行います。

お客様ご負担の商品返送料が発生した場合は、商品代金から返送料を差し引いてご返金いたしますので、ご了承ください。

返金は口座振込みとさせていただきます。また、クレジットカードをご利用の場合、クレジットカード会社の締日の関係上、返金が商品代金引き落としの翌月になることがございますので、あらかじめご了承ください。

エプソンダイレクト コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）

 **0120-989-356**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～17:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

オプション機器購入・定額保守サービスのお問い合わせ

製品のオプション機器購入や、定額保守サービスに関するお問い合わせ窓口をご案内します。

オプション機器購入

メモリーなど、オプション機器のご購入は、販売中の製品と、販売を終了した製品でお問い合わせ窓口が異なります。

●販売中の製品 → コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口）へご連絡

販売中の製品でオプション機器の追加購入をご希望の場合にご連絡ください。

販売中の製品に関する情報は、下記ホームページまたは最新のカタログをご覧ください。

 <http://shop.epson.jp/>

エプソンドイレクト コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口）

【個人のお客様】

 **0120-545-101**（通話料無料）

【法人のお客様】

 **0120-989-377**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～18:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

●販売を終了した製品 → カスタマーサービスセンターへご連絡

カスタマーサービスセンターでは、販売を終了した製品のメモリーやHDDといったオプション機器の追加販売を承ります。また、添付品（ディスクや、マニュアルなど）もご購入いただくことができます。メモリーやHDDといったオプション機器は、当社が製品（コンピューター本体）をお預かりし、有償にて取り付けることもできます。

エプソンドイレクト カスタマーサービスセンター

 **0120-228-149**（通話料無料）

携帯電話やPHS、一部の利用不可能な電話会社の場合は、次の番号にお電話ください。

 **03-5940-0612**（通話料はお客様負担になります。）

【受付時間】

9:00～20:00 月～金 / 9:00～18:00 土、日、祝日
（当社指定休日は除く）

定額保守サービス

●カスタマーサービスセンターへご連絡

上記カスタマーサービスセンターでは、定額保守サービスに関するご相談を承ります。

 P.11 「基本サービス」

パソコン回収サービスのご案内

当社では、ご不要になったコンピューターの回収を行っています。

パソコン回収サービス

「パソコン回収サービス」は、不要となったコンピューターの回収・再資源化を行うサービスです。当社を含むセイコーエプソングループでは、広域再生利用指定制度を活用した使用済み情報通信機器の回収・リサイクルシステムを運用しています。同グループの回収・リサイクルシステムをご利用になると、回収されたすべてのコンピューターに対して機能破壊処理を行っていますので、データ等が漏洩することはありません。

● 個人のお客様の場合

2003年10月1日以降に当社が製造・販売した家庭向けコンピューターおよびディスプレイ（PCリサイクルマーク付）は無償で回収・再資源化します。2003年9月30日までに当社およびセイコーエプソン、エプソン販売が製造または販売したコンピューターおよびディスプレイは有償で回収・再資源化します。

詳細は下記URL またはお電話でご確認ください。



パソコン回収サービス

 <http://shop.epson.jp/pcrecycle>

エプソンパソコンリサイクルコールセンター

 **0120-545-066**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～17:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

● 法人のお客様の場合

法人のお客様のパソコン回収の詳細は、下記URL またはお電話でご確認ください。

パソコンリサイクルシステム

 http://www.epson.jp/ecology/consumer/index_business.shtml

エプソンリサイクルコールセンター

 **0120-20-3872**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～17:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

コンピューターの廃棄・譲渡について

コンピューターを廃棄したり、譲渡したりする場合は、重要なデータの流出を防ぐため、HDD内のデータをお客様の責任において、消去する必要があります。

● データ消去に関するご注意

HDD 内の記憶内容や、コンパクトフラッシュなどのフラッシュメモリー上に記録されているデータは、フォーマットを行っても、特殊なソフトウェアを使用することで参照することが可能になります。これにより、コンピューターを廃棄・譲渡した際にデータやソフトウェアが第三者に流出してしまい、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に違反する可能性があります。

お客様ご自身でコンピューターを廃棄・譲渡される際は、HDD内の記憶内容を完全に消去する市販のソフトウェアの使用、または当社が提供する同等のサービスをご利用になることをおすすめします。詳細については下記URLを参照してください。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/information/confirm_eraser.asp

ユーザーサポートページ > インフォメーション > ご確認ください > コンピューターの廃棄・譲渡時のご注意

メール配信サービスのご案内

エプソンダイレクトでは、当社製コンピューターの最新サポート情報などを、メールでお知らせするサービスを行っています。

エプソンPCサポートニュース

Epson Direct SHOP
あなたのエプソンがつかえる、安心の信頼ショップ

EPSON
EXCEED YOUR VISION

エプソンPCサポートニュース

FAQ Search ダウンロード アップグレード 各種サービス オンラインショップ

セキュリティ情報

3月14日にマイクロソフト社製のソフトウェアの新たな脆弱性を修正する更新プログラムが公開されました。
脆弱性が悪用されると、インターネットに接続しているだけでも攻撃を受ける可能性があります。
できるだけ早急に「Windows Update/Microsoft Update」を実施し、更新プログラムを適用してください。
手順は下記をご覧ください。

- Windows 7/Windows Updateについて
- Windows Vista/Microsoft Updateの使用方法
- Windows XP/Microsoft Updateの使用方法

パソコン心得の案

リカリーしても以前のデータは消えてない？

年度末から年度始めにかけて、オフィスなどでは、以前に誰かが使っていたコンピューターを他の人が使うためにリカリーする、といったシーンがあるのではないのでしょうか。

こんな時に注意したいのが、HDDに残ったデータの削除についてです。HDDをフォーマット(初期化)せずにリカリーも行った場合、すべてのデータがHDD内の別の場所に遠慮保管されています(Windows Vista / Windows 7の場合)。

これはデータ保全目的からの機能ですが、リカリーのために、HDDの空き容量が減っている、おかしいな、と思ったらこのケースが考えられます。
すでにデータが不要であれば削除しましょう。

リカリーしても以前のデータがHDDに残っている(Windows Vista / Windows 7)

ダウンロード更新情報

NT3300E用各種ドライバ、ユーティリティ、プログラム(Windows XP / Windows 7)
NT3300E用各種ドライバ、ユーティリティ、プログラム(Windows 7)
NY2200E用各種ドライバ、ユーティリティ、プログラム(Windows 7)
バージョンアップ(Windows 7 32bit用タッチパッドドライバ Ver.2.3.5)
→省電力機能スリープ状態への移行を無効に設定している状態で、LCDユニットを閉じるとタッチパッドが動作しなくなる不具合を修正

まもなく修理サービス終了

以下の製品は修理サービスの提供がまもなく終了いたします。
修理のご依頼はWebお申し込みをご利用ください。

パソコン	ディスプレイ
Endeavor MR2100 2012/4/30まで	LC1531W 2012/3/31まで
	LD17520 2012/3/31まで
	LD19510 2012/3/31まで
	LD17510 2012/4/30まで
	LD1751W 2012/4/30まで

サポートページへ

ユーザーサポートページの最新情報をはじめ、コンピューターのトラブル解決に役立つFAQやセキュリティ情報、本体ドライバー等のダウンロード更新情報など、役立つ情報満載でお届けしています。

ご利用には、メール配信登録(無料)が必要です。お客様の「お名前」と「メールアドレス」をご入力いただくだけで簡単に登録いただけます。

ご登録いただいた内容は、本メール配信サービス以外で使用することはありません。

登録方法など、詳しくは下記URLをご覧ください。

<https://shop.epson.jp/edcNews/begin2.do>

お問い合わせ窓口一覧

お問い合わせ窓口をご案内します。

お電話やFAXは、おかけ間違いのないよう、番号をご確認ください。

操作方法やトラブル時の問題解決に関するお問い合わせ

お問い合わせの前に、 P.4「困ったときは(トラブル時の対処方法)」を必ずご覧ください。

エプソンダイレクト ユーザーサポートページ

よく寄せられるトラブルや質問の解決策を掲載しています。また、技術情報の公開やドライバーのダウンロードサービスも行っています。

FAQ Searchで、お使いの製品名や製造番号からFAQをスピーディーに検索できます。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/>

お電話によるサポート

エプソンダイレクト テクニカルセンター

 **0120-228-794** (通話料無料)

携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。

携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは

 **03-5940-2539** (通話料はお客様負担になります)

【受付時間】

9:00~20:00 月~金 / 9:00~18:00 土、日、祝日

(当社指定休日は除く)

電話サポート予約

当社ホームページ専用予約フォームにてご予約いただければ、お客様のご都合の良い時間帯にお電話をさし上げます。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/callback/>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 電話サポート予約

受付時間: 24時間・365日 (サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

メールサポート

当社ホームページ専用受付フォームにて、いつでもお問い合わせを受け付けています。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/mail/>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > メールサポート

受付時間: 24時間・365日 (サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

修理に関するお問い合わせ

お問い合わせの前に、 P.4「困ったときは(トラブル時の対処方法)」を必ずご覧ください。

Webによる修理受付(引き取り修理)

Web修理受付

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/webshuri/>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > Web修理受付

受付時間: 24時間・365日(サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

お電話による修理受付(引き取り修理/訪問修理)

引き取り修理受付後の指定日時や場所の変更、指定日時を過ぎても伺わない場合のお問い合わせ

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

 **0120-228-149** (通話料無料)

携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。

携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは

 **03-5940-0612** (通話料はお客様負担になります)

【受付時間】

9:00~20:00 月~金 / 9:00~18:00 土、日、祝日

(当社指定休日は除く)

FAXによる修理受付(引き取り修理のみ)

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

 **03-5940-0617**

受付時間: 24時間・365日(停電やメンテナンスによりご利用いただけない場合があります)

巻末の修理受付票を拡大コピーしてご使用ください。受付票はサポートページからダウンロードもできます。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri_fax.asp

ユーザーサポートページ > 修理する > FAXで依頼する

故障品の直接送付先(直送修理)

エプソンダイレクト 長野修理センター

住所: 〒399-7104 長野県安曇野市明科七貴6043

 **0263-62-6111** (送付伝票記載用)

(注) 上記修理センターでは、ディスプレイの修理は行っていません。

巻末の修理受付票が必要です。受付票はサポートページからダウンロードすることもできます。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shuri_chokuso.asp

ユーザーサポートページ > 修理する > 直接、製品を送る

Webによる修理状況の確認（パソコン、iモード）

「修理状況照会」にて、お預かりした製品の修理センター到着日や、修理後の修理センター発送日、輸送伝票番号などをリアルタイムにご確認いただけます。

照会の際は、製品の「製造番号」（本書表紙を参照）をご準備ください。

【パソコンからご覧いただく場合】

 <http://www.epsondirect.co.jp/shurijokyo>

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 修理状況照会

【携帯電話（iモード）からご覧いただく場合】

 <http://shop.epson.jp/i/>

欠品、仕様違いおよび返品に関するお問い合わせ

商品お届け後8日以内にご連絡ください。

エプソンダイレクト コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）

 **0120-989-356**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～17:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

オプション機器購入、定額保守サービスに関するお問い合わせ

現在販売中の製品に対応するオプション機器購入

エプソンダイレクト コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口）

【個人のお客様】

 **0120-545-101**（通話料無料）

【法人のお客様】

 **0120-989-377**（通話料無料）

【受付時間】

9:00～18:00 月～金（祝日および当社指定休日は除く）

販売中の製品に関する情報は、下記ホームページまたは最新のカタログをご覧ください。

 <http://shop.epson.jp/>

販売が終了した製品に対応するオプション機器購入、定額保守サービス

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター

 **0120-228-149** (通話料無料)

携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。

携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは

 **03-5940-0612** (通話料はお客様負担になります)

【受付時間】

9:00~20:00 月~金 / 9:00~18:00 土、日、祝日

(当社指定休日は除く)

定額保守サービス(有償オプション)の種類や内容、契約料金などは、下記URLをご覧ください。

 http://www.epsondirect.co.jp/support/afterservice/maintenance/teigaku_computer.asp#s

ユーザーサポートページ > アフターサービス > 保守・保証 > 定額保守サービス > エプソンダイレクト製コンピューター

パソコン回収サービスに関するお問い合わせ

個人のお客様

【パソコン回収サービスページ】

 <http://shop.epson.jp/pcrecycle>

【エプソンパソコンリサイクルコールセンター】

 **0120-545-066** (通話料無料)

【受付時間】

9:00~17:00 月~金 (祝日および当社指定休日は除く)

法人のお客様

【エプソンリサイクルシステム】

 http://www.epson.jp/ecology/consumer/index_business.shtml

【エプソンリサイクルコールセンター】

 **0120-20-3872** (通話料無料)

【受付時間】

9:00~17:00 月~金 (祝日および当社指定休日は除く)

お客様の個人情報に関するお問い合わせ

お客様情報相談窓口

 privacy@epsondirect.co.jp

受付時間: 24時間・365日 (サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

 **050-2000-3738**

ソフトバンクテレコム株式会社のIP電話サービスを利用しています。通話料金は、お客様が契約されている電話事業者によって異なります。NTTの固定電話(一般回線)からの場合、地域・時間帯にかかわらず、全国一律約11円/3分です。

一部のIP電話事業者またはPHSでは、ご利用いただけない場合があります。

【受付時間】

9:00~17:00 月~金 (祝日および当社指定休日は除く)

「個人情報の保護」に関する詳細は、下記URLをご覧ください。

 <http://shop.epson.jp/privacy/>

お客様への対応、および当社運営(体制)に関するお問い合わせ

お客様相談室

 **050-2000-3730**

ソフトバンクテレコム株式会社のIP電話サービスを利用しています。

通話料金は、お客様が契約されている電話事業者によって異なります。

NTTの固定電話(一般回線)からの場合、地域・時間帯にかかわらず、全国一律約11円/3分です。

一部のIP電話事業者またはPHSでは、ご利用いただけない場合があります。

上記電話番号がご利用いただけない電話からは

 **0263-85-6511**

【受付時間】

9:00~17:00 月~金 (祝日および当社指定休日は除く)

お客様相談室お問い合わせフォーム

 <http://shop.epson.jp/> の「お問い合わせ」

受付時間: 24時間・365日 (サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります)

(注) 次の事項に関するお問い合わせは承っていません。各窓口にご連絡ください。

ご購入前のご相談/ご注文: コールセンター (ご購入相談およびご注文窓口)

納期に関するお問い合わせ: コールセンター (ご注文後のお問い合わせ窓口)

ご購入後の技術的なご質問: テクニカルセンター

故障/修理に関するお問い合わせ: カスタマーサービスセンター

修理受付票の記入方法

修理受付票は次の場合に使用してください。

- ・ **引き取り修理をFAXで依頼する場合**
修理受付票をA4サイズに拡大コピーしてご使用ください。
- ・ **直送修理を依頼する場合**
製品に同梱して修理センターに送付してください。

修理に関する詳細は、次をご覧ください。

P.14 「修理を依頼する」

修理受付票はサポートページからダウンロードもできます。

 <http://www.epsondirect.co.jp/support/purpose/shurisuru.asp>
ユーザーサポートページ > 修理する

受付票の書き方

- ・ 修理受付票の記入例を参照して必要事項をもれなく、正しく記入してください。記入に不備があると製品の返却が遅れる場合があります。
- ・ ☐の事項は、該当(希望)する☐欄に"/" チェックをしてください。

お見積もり(有償修理の場合)

"不要"を選択された場合は、製品の返却がより早くなります。

P.20 「有償修理」

お支払い方法※(有償修理の場合)

※法人のお客様で掛け払い条件にて購入されている場合は、ご記入不要です。

P.21 「お支払い方法」

HDD の初期化が必要になった場合

- ・ **初期化に同意する**
修理の過程においてHDDの初期化が必要であると判断した場合は、HDDの初期化を行わせていただきます。
初期化を行うことで、HDD内の記憶内容は消去され、ご購入時の状態に戻ります。
- ・ **初期化に同意しない**
故障現象の改善処置が行えずに、そのままお返す場合があります。

パスワード設定について

下記項目のパスワードを設定しているお客様につきましては、必ずご記入ください。

- ・ BIOS/UEFIのパスワード
- ・ HDDセキュリティ機能のパスワード
- ・ Windowsログオン時のパスワード

BIOS/UEFIのパスワードを設定しているお客様で、「パスワードを強制的に解除してほしい」場合につきましては、有料となります。

記入例

修理受付票

記入日 年 月 日

<引き取り修理をご希望の場合>	<直送修理をご希望の場合>
本票の①②③にご記入いただき、カスタマーサービスセンターへFAXしてください。 FAX番号：03-5940-0617	本票の②③にご記入いただき、製品に同梱して修理センターにお送りください。 直送修理 ⇒ P.18

ご提供いただいたお客様情報につきましては、当社の管理基準のもと厳正に管理いたします。当社の「個人情報保護方針」は、次のURL でご確認ください。㊦ <http://shop.epson.jp/privacy/>

①引き取り修理時の情報

引き取りご指定日	○月 ○日 (P.17「引き取り可能日」の表でご確認ください)
引き取り先ご住所	〒399-XXXX 長野県松本市XXX ○丁目 △△
会社名／部署／担当者名	エプソンダイレクト △△部○○課 信州 太郎
TEL／FAX	0263-XX-XXXX / 0263-△△-△△△△

②お客様情報

機種名	NY○○○○○S	製造番号	123456789 (本書の表紙を参照ください)
		お名前	信州 太郎
返送先ご住所	〒 同上		
会社名／部署／担当者名	同上		
TEL／FAX	同上 / ※FAX番号の記載がない場合、有償修理時の見積書は郵送にてお届けいたします。		
日中ご連絡先	TEL 090-XXXX-△△△△ 勤務先(携帯)他()		
お見積もり(有償修理の場合)	☐ 不要 ☐ ()万円以下の場合には不要 ☒ 必要 ※銀行振込の場合は、振込口座ご案内のため、見積書は必ず発行いたします。		
お支払い方法(有償修理の場合)	☒ 代金引換	☐ 銀行振込	※ご入金確認後に製品を発送いたします。
納品書形式 (有償修理の場合)	☒ 金額表示あり	☐ 金額表示なし	
本体と一緒に梱包するもの	・ ACアダプター ・ 外部購入した増設機器 (USB HDD)		
HDDの初期化が必要になった場合	☒ 初期化に同意する (無償保証期間外の場合は有料)	☐ 初期化に同意しない (故障現象改善処置ができず、そのままお返しする場合があります。)	
BIOS/UEFIのパスワード	☐ 設定していない ☒ 設定している ☒ パスワードを教える (パスワード: EPSONDIRECT) ☐ パスワードの強制的な解除を希望 (有料)		
HDDセキュリティ機能のパスワード	☐ 設定していない ☒ パスワードを教える (パスワード: EPSONDIRECT)		
Windowsログイン時の情報/パスワード	アカウント名: ☐ パスワードを教える (パスワード:)		

③不具合や故障の詳細

不具合や故障の状況	具体的にご記入ください。 Windows起動後に表計算ソフトを立ち上げ、1時間程度使用中に電源が落ちた
発生頻度	() 内に具体的な数値をご記入ください。 ☐ 毎回 ☒ (1) 回/日 ☐ () 回/週 ☐ () 回/月 ☐ 起動直後 ☒ 起動から (1) 時間後くらい
発生条件	特定の条件や動作を具体的にご記入ください。 表計算ソフトや文章作成ソフトを1時間程度使用していると発生
増設した機器がある場合	機器名を具体的にご記入ください。 外部購入のUSB HDD
追加でインストールしたソフトがある場合	ソフトウェア名を具体的にご記入ください。 CADソフト、会計ソフトなど
添付できる資料	エラーメッセージを記入したメモ

記入日 年 月 日

不具合や故障の状況	具体的にご記入ください。
発生頻度	() 内に具体的な数値をご記入ください。 ☐ 毎回 ☐ () 回/日 ☐ () 回/週 ☐ () 回/月 ☐ 起動直後 ☐ 起動から() 時間後くらい
発生条件	特定の条件や動作を具体的にご記入ください。
増設した機器がある場合	機器名を具体的にご記入ください。
追加でインストールしたソフトがある場合	ソフトウェア名を具体的にご記入ください。
添付できる資料	

エプソンダイレクト ユーザーサポートページ

www.epsondirect.co.jp/support/