

eX.computerのサポート・修理について

eX.computer製品の修理について

FAQにて問題が解決しなかった場合や修理をご用命の場合、お手数となりますが一度弊社eX.computerサポートセンターへお電話かメールにてお問い合わせの上、下記にご案内いたします。発送修理窓口へ宅配便にてご送付いただくか、弊社の各地区サポートセンターの持込修理窓口へお持込頂けますようお願いいたします。

発送修理窓口

・デスクトップパソコンの場合

〒321-0602
栃木県那須烏山市大桶970 インバースネット内
ツクモ総合サービスセンター

・ノートパソコンの場合

製品名が "N****J" シリーズの場合

〒344-0063
埼玉県春日部市緑町6丁目14-53 テックウィンド内
ツクモノートPCサービスセンター

製品名が "N****K" シリーズの場合

〒742-0021
山口県柳井市柳井5984-1 インバースネット内
ツクモノートPCサービスセンター

必ず、事前にeX.computerサポートセンターへお電話かメールにてお問い合わせをお願いいたします。事前のご相談なく発送された場合、送料着払いにてご返却させて頂く場合がございます。

上記送り先住所は発送専用窓口となります。お持込みにてお預かりはしておりません。

保証期間内の送料につきましては、ご発送時はお客様負担とさせていただき、ご返却時には弊社負担とさせて頂いております。保証期間外の送料につきましては、ご発送時・ご返却時ともにお客様負担とさせて頂いております。何卒ご了承ください。

パソコン内部の一部のパーツのみのお預かりなどはいたしておりません。

修理期間中の代替機などの対応はございません。予めご了承ください。

持込修理窓口

各地区サポートセンターに持込修理窓口を設けております。
以下URLよりご確認ください。

eX.computerのサポート・修理について

<https://support.tsukumo.co.jp/servicecenters/>

店頭にてお預かりの上、修理センターへ送付しております。店頭サポート窓口では簡単な動作チェックは行なえますが、修理作業は行なっておりませんので、予めご了承ください。

専用駐車場などは設置しておりません。予めご了承ください。

修理でのご送付・お持込について

ご送付・お持込頂く場合は、パソコン本体の他、以下のものをご用意ください。

- ・ご購入時のレシートまたは納品書(ツクモネットショップご購入の場合はご注文完了メール)
- ・電源ケーブル(ノートパソコンの場合は、この他にACアダプタ、バッテリー)
- ・修理チェックシート(以下URLよりダウンロード頂けます)

<http://www.excomputer.jp/support/pdf/repair.pdf>

修理チェックシートがプリントアウトできない場合、どのような用紙でも結構ですのでチェックシートの内容を記載の上、製品に同梱ください

ご送付際の梱包について

- ・梱包の為の箱は、ご購入時の箱を保管頂いている場合は、そちらをご利用ください。ご購入時の箱がない場合は、運送業者にて販売している場合がございますので、そちらをご利用頂くか、お手数となりますがお客様にて別途ご用意頂けますようお願いいたします。
- ・箱へ詰める際、傷や擦れを防ぐ為に、透明な袋などに包んで、適宜緩衝材などを詰めて頂き、輸送時に破損が起きないようにお願い申し上げます。
- ・弊社製品の中には、PCケース設置面に専用の取り付け足が付属する製品がございます(エアロスリムなど)梱包する際はこれらの足は取り外した上で梱包願います。(運送途中で破損する可能性があります)

保証、サポート対象外となる事項

- ・周辺機器との相性や互換性による原因で症状が発生する場合。
- ・お客様ご自身の判断により増設された部品・周辺機器を原因とする故障および動作不良の場合。
- ・お客様の故意、過失、改造またはお取り扱い方法や、ご使用方法が適切でなかったためにおきた故障。
- ・外部からの要因で故障が発生した場合(停電、落雷、火災、地震・洪水などの自然災害など)。
- ・正常なご使用方法でも、自然消耗、摩耗、劣化(例: ケース表面の傷やスイッチ類の変色)による場合。
- ・液晶パネルの画素欠点・ドット欠け。
- ・所有者が当初の購入者でない場合。
- ・外傷がある場合及びラベル類が汚損、破損している場合。

eX.computerのサポート・修理について

- 同梱されたオペレーティングシステム(OS)以外をご利用の場合。
- 日本国外でご利用になった場合。
- 同梱されたソフトウェア以外のソフトウェアをご使用になったことを原因とする動作不良の場合。
- その他、保証規定にて保証外と指定する内容。

免責事項

下記に該当するものを弊社の責任の範囲外とさせていただきます。

- 製品が故障または修理したことによって失われたデータ及びプログラム
- 製品が故障または修理したことによって失われた時間・利益及び諸経費

その他、eX.computerの保証規約・修理規約の詳細につきましては、製品に同梱の「eX.computerガイドブック」をご確認ください

一意的なソリューション ID: #1178

製作者: k.kogawa

最終更新: 2019-02-23 11:39