

Axisオンラインヘルプデスクのご利用方法

Rev.2.00
Axis Communications K.K.



Axisオンラインヘルプデスクのご利用方法 目次

※リンクをクリックすると該当ページにジャンプします

3ページ	1.MyAxisアカウントの作成	www.axis.comを利用する為に必要なMyAxisアカウントの取得方法を説明します。
8ページ	2.Axisオンラインヘルプデスクの利用方法	技術的なお問い合わせ窓口「Axisオンラインヘルプデスク」について、特徴と使用方法を紹介します。 <ul style="list-style-type: none">-9ページ : Axis オンラインヘルプデスクとは-10ページ : 問い合わせを登録する-14ページ : Axisからの回答を確認する-15ページ : トラブル時の問い合わせに必要な情報
16ページ	3.初期不良および故障時の修理・交換申し込み方法	初期不良・購入後30日以降に発生した故障について、修理交換の申し込み方法や手続きのフローを紹介します。 <ul style="list-style-type: none">-17ページ : 初期不良交換 申し込み方法とフロー-21ページ : 購入後31日目以降の修理 申し込み方法とフロー

1) MyAxisアカウントの作成



MyAxisアカウントの作成

MyAxisユーザアカウントはAxisオンラインヘルプデスク、製品ファームウェア・ソフトウェアのダウンロード、AXIS Dynamic DNS サービスなど、AxisのWebサービス全般を利用する際に必要なアカウントです。以下の手順でアカウントを作成してください。

1. Axisのホームページ (<http://www.axis.com/>)
にアクセスして、「サポート」をクリックします。



2. 「オンラインヘルプデスク」をクリックします。



MyAxisアカウントの作成

3.「新しいアカウントを登録」をクリックします。

AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

検索

製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

• Login

- パスワードの変更

MyAxis

- MyAxis home
- 新しいアカウントを登録**
- プライバシーポリシー

ダウンロード

- ファームウェアダウンロード
- ソフトウェアダウンロード

カスタマーサービス

- FAQ データベース
- オンラインヘルプデスク
- Axis カスタマーフォーラム

お問い合わせ

ログイン

メールアドレスまたはユーザー名:

パスワード:

[パスワードをお忘れですか](#)

新しいユーザーですか？
[新しいアカウントを登録](#) Axisソフトウェア、ファームウェア、ニュースレター、その他個人的なAxisのサービスへのアクセス。

4.お客様情報をご登録ください。*印のついた項目は必ず記入してください。記入後、ページ下の「MyAxisアカウントの新規登録」ボタンをクリックします。

AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

検索

製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

• Login

- パスワードの変更

MyAxis

- MyAxis home
- 新しいアカウントを登録**
- プライバシーポリシー

ダウンロード

- ファームウェアダウンロード
- ソフトウェアダウンロード

カスタマーサービス

- FAQ データベース
- オンラインヘルプデスク
- Axis カスタマーフォーラム

お問い合わせ

新しいアカウントを登録

Axis ソフトウェア、ファームウェア、ニュースレターおよびその他の個別の Axis サービスへのアクセスの登録

必須フィールド *

個人情報

メールアドレス: *

ご希望のユーザー名:

名: *

姓: *

会社の情報

企業: *

[目次に戻る](#)

MyAxisアカウントの作成

5. アカウントが作成されます。このあと、ご登録いただいたメールアドレス宛てに、ログインパスワードを設定する為のリンクを含んだメールが送信されます。メール内のリンクをクリックします。



The screenshot shows the MyAxis website interface. At the top, there is a navigation bar with the AXIS logo and the text "ネットワークカメラのリーディングカンパニー". Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with options like "製品情報", "ソリューション", "サポート", "ご購入先", "パートナー", "ラーニングセンター", and "会社案内". The main content area displays a confirmation message: "アカウントが作成されました。" (Account has been created). Below this, it says "メールがこちらに送信されました。" (Email has been sent here) and "新しいアカウントをアクティブにするには、このメールにあるリンクをクリックしてパスワードの設定を行って下さい。" (To activate your new account, click the link in this email to set your password). A link "ログインページに戻る" (Return to login page) is provided.

6. 英数記号6文字以上でパスワードを設定します。設定後、「パスワードの変更」をクリックします。



The screenshot shows the MyAxis website interface with the "パスワードの設定" (Set Password) form. The form is titled "パスワードの設定" and includes the instruction "個人パスワードを選択して下さい。" (Please select a personal password). Below this, there are two bullet points: "パスワードは最低6文字必要です。" (Password must be at least 6 characters) and "大文字及び小文字を混合した数字や特殊記号が望ましいです。" (It is recommended to use a mix of uppercase and lowercase letters, numbers, and special characters). The form fields are: "ユーザー名:" (Username), "電子メール:" (Email), "新しいパスワード:" (New Password), "パスワードが強いです:" (Password strength indicator), "パスワード認証:" (Password confirmation), and "パスワードの変更" (Change Password) button. A red circle highlights the "新しいパスワード:" field. Below the form, there is a "ノート:" (Note) section with two bullet points: "Axis は暗号化されたパスワードを保管しています。こちらからメールでパスワードを尋ねることは決してありません。" (Axis stores encrypted passwords. We will never email you your password) and "このパスワードはプレーンテキストで送ることは出来ません。" (This password cannot be sent in plain text).

[目次に戻る](#)

MyAxisアカウントの作成

7.パスワードの設定が完了します。以降、MyAxisアカウントでのログインを求められた場合は、ご登録いただいたメールアドレスと、設定したパスワードをご利用ください。

※パスワードを忘れた場合は…
ログイン画面で「パスワードをお忘れですか?」をクリックして、パスワードの再設定を行ってください。

The screenshot shows the top navigation bar with the Axis Communications logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a sidebar with links for 'Login', 'MyAxis home', and 'MyAxisアカウントの新規作成'. The main content area displays a large message: 'パスワードの設定がうまくいきました。' (Password setting was successful.) followed by 'これで、新しいパスワードでログイン出来ました。' (You can now login with your new password.) and a '続ける' (Continue) link.

The screenshot shows the login page with a sidebar containing links for 'Login', 'MyAxis home', and 'MyAxisアカウントの新規作成'. The main content area features a 'ログイン' (Login) section with a red circle around the title. Below the title are input fields for 'メールアドレスまたはユーザー名:' and 'パスワード:', a 'Login' button, and a link for 'パスワードをお忘れですか?' (Forgot your password?).

[目次に戻る](#)

2) Axisオンラインヘルプデスクの利用方法



Axisオンラインヘルプデスクとは

- Axis製品が故障している可能性がある場合
- 設定方法が不明な場合
- 購入前の技術的な相談
- その他、技術的なお問い合わせ

Axisオンラインヘルプデスクへ
お問い合わせください



言語:

AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

検索

ホーム 製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

▼ サポート

- [ネットワークビデオ](#)

ダウンロード

- [ファームウェア](#)
- [ソフトウェア](#)

カスタマーサービス

- [保証/故障/修理](#)
- [購入前の質問](#)
- [オンラインヘルプデスク](#)

製品分類
お使いの Axis 製品に関する情報をご覧いただけます。

FAQ データベース 保証/故障/修理 購入前の質問 **オンラインヘルプデスク**

[Axisオンラインヘルプデスクのご利用方法](#)

<http://www.axis.com/ja/reg/mycases/>

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク – 問い合わせを登録する

1.

MyAxisアカウントでのログインを行います。ご登録いただいたメールアドレスとログインパスワードを入力して「Login」をクリックしてください。



AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

検索

製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

• Login

- パスワードの変更

MyAxis

- MyAxis home
- 新しいアカウントを登録
- プライバシーポリシー

ダウンロード

- ファームウェアダウンロード
- ソフトウェアダウンロード

カスタマーサービス

- FAQ データベース
- オンラインヘルプデスク
- Axis カスタマーフォーラム

お問い合わせ

ログイン

メールアドレスまたはユーザー名:

パスワード:

Login

パスワードの再入力

新しいユーザーですか?
[新しいアカウントを登録](#) Axis/ソフトウェア、ファームウェア、ニュースレター、その他の個人的なAxisのサービスへのアクセス。

2.

オンラインヘルプデスクの画面が表示されます。「新規の質問」タブをクリックします。



AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

言語: 

検索

製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

としてログインする

[更新されたプロフィール](#)

ログアウト

• サポート

- 英語のみ
- FAQ データベース
- オンラインヘルプデスク

ダウンロード

- ファームウェア
- ソフトウェア

オンラインヘルプデスク

Axisオンラインヘルプデスクへようこそ - このサービスはあなたの問題の解決をお手伝いするため、各国のAxis技術者により提供されています。

新規の質問 受付中の質問 終了した質問 お客様皆様

お客様から回答待ち

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

Axisオンラインヘルプデスク – 問い合わせを登録する

3.
「質問を送信する」リンクをクリックします。

4.
お問い合わせ入力画面が表示されます。

としてログインする

[更新されたプロフィール](#)

[ログアウト](#)

- ▼ サポート
- 英語のみ
- [FAQ データベース](#)
- [オンラインヘルプデスク](#)

ダウンロード

- [ファームウェア](#)
- [ソフトウェア](#)

オンラインヘルプデスク

Axisオンラインヘルプデスクへようこそ - このサービスはあなたの問題の解決をお手伝いするため、各国のAxis技術者により提供されています。

新規の質問 受付中の質問 終了した質問 お客様情報

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - [FAQデータベース\(英語\)](#) - 下のリンクからお問い合わせください。

- [How do I reset my Axis product to the factory default settings? \[in English\]](#)
- [How do I upgrade firmware on my AXIS video product? \[in English\]](#)
- [Where can I find the password to my Axis product? \[in English\]](#)
- [How can I assign a static IP address to my network camera/video encoder? \[in English\]](#)
- [How do I report a broken or faulty product? \[in English\]](#)

[質問を送信する](#)

[Axis Live Chat](#)

としてログインする

[更新されたプロフィール](#)

[ログアウト](#)

- ▶ ネットワークカメラ
- ▶ ビデオエンコーダー
- ▶ ビデオ管理ソフトウェア
- ▶ アクセサリー
- ▶ ダウンロード
- ▶ [FAQ データベース](#)
- ▶ 保証/故障/修理
- ▶ 購入前の質問
- ▶ [オンラインヘルプデスク](#)
- ▶ [Live support chat](#)
- ▶ システム設計ツール
- ▶ ネットワーク

オンラインヘルプデスク

Axisオンラインヘルプデスクへようこそ - このサービスはあなたの問題の解決をお手伝いするため、各国のAxis技術者により提供されています。

新規の質問 受付中の質問 終了した質問 お客様情報

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - [FAQデータベース\(英語\)](#) - 下のリンクからお問い合わせください。(戻る)

システムからの自動応答メッセージの言語: [日本語](#) ([変更する](#))

新規の質問登録

製品の選択

製品カテゴリ 製品

- ここから - - 最初に製品カテゴリを選択してください -

質問を入力してください

質問の分類

タイトル

参照番号(任意)

質問の詳細

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク – 問い合わせを登録する

新規の質問 受付中の質問 終了した質問 お客様情報

FAQデータベースにご質問が含まれていない場合 - [FAQデータベース\(英語\)](#) -, 下のリンクからお問い合わせください。 [戻る](#)

システムからの自動応答メッセージの言語: 日本語 [変更する](#) ①

新規の質問登録

製品の選択
製品カテゴリ ②
カメラ & ビデオ - ソフトウェアツール ▼

製品 ③
AXIS Camera Station ▼

AXIS Camera Station/AXIS Image Enhancer ④

デモ版
 ライセンスキー -- デモ版 --

ご注意: ライセンス版は
優先サポートを受けられます。
[ライセンスキーの調べ方](#)

5.まず、製品カテゴリやシリアル番号を入力します。

- ①日本語を選択します。
- ②ご使用製品のカテゴリを選択します。
- ③製品名を選択します。
- ④シリアル番号やソフトウェアのライセンスコードを入力します。
 - ・ハードウェアの場合：シリアル番号を入力します。
(※本体シールに記載されたS/N：00408Cからはじまる番号)
 - ・ソフトウェアの場合：ご使用中のライセンスコードを入力します。

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク – 問い合わせを登録する

質問を入力してください

質問の分類

- 1つ選択してください - ⑤

タイトル

⑥

参照番号(任意)

質問の詳細

⑦

添付ファイル [【詳細】](#)

追加情報としてサーバーレポート、ログファイル、スクリーンショット等を添付してください。

Size

File
Type

添付ファイル ⑧

質問を送信する ⑨

6. お問い合わせ内容の詳細を記入します。

⑤分類を選択します。

⑥タイトル記入します。

⑦お問い合わせ内容を記入します。不具合の場合、なるべく詳細に状況をお知らせください。

⑧最大100MBまでファイルを添付できます。不具合の場合は製品のサーバーレポート/システムレポート(*)や、不具合の状態が判る画像をお送りください。

⑨「質問を送信する」をクリックすると、お問い合わせが作成されます。Axisからの回答をお待ちください。

(*)サーバーレポート/システムレポートの取得方法

・ネットワークカメラ/ビデオエンコーダの場合

製品にブラウザでアクセスして、Setup>System Options>Support>Logs & Reportsページの「Server Report」をクリックします。

・ソフトウェアの場合：

ヘルプメニューからサーバーレポートまたはシステムレポートをクリックします。

[目次に戻る](#)

Axisオンラインヘルプデスク – Axisからの回答を確認する

1.「受付中の質問」タブを開き「お客様からの回答待ち」の一覧からお問い合わせをクリックします。

2.Axisからの回答は緑色で表示されます。回答に不明な点がある場合は「新しいエントリ」欄で追記できます。お客様からの追記が無ければ7日後に自動でお問い合わせはクローズし、「終了した質問」タブに移動します。

AXIS COMMUNICATIONS ネットワークカメラのリーディングカンパニー

検索

製品情報 ソリューション サポート ご購入先 パートナー ラーニングセンター 会社案内

としてログインする

[更新されたプロフィール](#)

ログアウト

オンラインヘルプデスク

Axisオンラインヘルプデスクへようこそ - このサービスはあなたの問題の解決をお手伝いするため、各国のAxis技術者により提供されています。

新規の質問 受付中の質問 終了した質問 お客様情報

お客様から回答待ち

タイトル	質問番号	作成日
映像が表示されません	402919	2013年09月19日

ヘルプデスクより現在処理中

タイトル	質問番号	作成日
------	------	-----

> ネットワークカメラ

> ビデオエンコーダー

> ビデオ管理ソフトウェア

> アクセサリー

- ロード
- データベース
- 故障/修理
- FAQの質問
- インヘルプデスク
- support chat
- ム設計ツール
- カルノート
- ワークビデオ開発者の
- カスタマーフォーラム
- omer satisfaction
- ty

重要
質問が自動的にクローズされるまで、あと：7日、ご不明な点がありましたら、以下の入力フォームから送信してください。フィードバックを送ることでこの質問は終了せず調査は続行されます。

質問番号: 402919 参照番号 (任意):
トリアルシューティング / M1113, カメラ & ビデオ 作成日: 2013年09月19日
00408c 経過日数: 0日

映像が表示されません

Day 0 :

Webブラウザでカメラにアクセスしても映像が表示されません。
利用ソフトウェアはIES9です。
PCとカメラは同一ハブに接続しています。

Day 0 : Axis カスタマーサービス

種

IPアドレスの設定はお済みでしょうか。
設定手順はインストールガイドをご確認ください。

本日:新しいエントリ

添付ファイル

File	Size	Type	参照番号 (任意)
添付ファイル			

送信する

[目次に戻る](#)

トラブル時のお問い合わせに必要な情報

スムーズなトラブルシューティングの為に、なるべく以下の情報をお知らせください。

> お問い合わせ内容、不具合の詳細

- エラーメッセージ
- 映像に関する不具合の場合は、不具合の判る画像・スクリーンショット

> サーバーレポート、システムレポート

- カメラ/ビデオエンコーダの場合、Setup> System Options> Support> Logs & Reportsページの「Server Report」をクリックします。
- AXIS Camera StationやAXIS Camera Companionの場合、ヘルプ - サーバーレポート(またはシステムレポート)をクリックします。

> ご使用環境

- OSバージョン
- 併用しているソフトウェア名、バージョン
- 問題の発生しているAxis製品と映像閲覧側PC・NVRの間のネットワーク構成

> AXIS Camera Station(ACS)についてのお問い合わせの場合

- ご使用中のベースライセンスキー

※ライセンス有効期限切れのACSシステムのサポートをご希望の場合「ACS サポート/アップグレードライセンス（1年間）」をお買い上げいただきライセンス有効期限を延長してください。

[目次に戻る](#)

3)初期不良・故障時の修理交換申し込み方法



初期不良の交換手続き - 申し込み方法

ご購入後30日以内の製品が故障した場合は、手続き完了後、弊社から交換品を先にお送りいたします。

The screenshot shows the Axis Online Helpdesk interface. On the left is a navigation menu with items like 'ネットワークカメラ', 'ビデオエンコーダー', and 'FAQ データベース'. The main content area is titled 'オンラインヘルプデスク' and contains a '新規の質問' (New Question) section. This section includes a text box for the question, a dropdown for '製品の選択' (Product Selection), and a dropdown for '製品の製品カテゴリ' (Product Category). Below this is a '質問を入力してください' (Please enter your question) section with a dropdown for '質問の分類' (Question Category), a 'タイトル' (Title) field, and a '参照番号(任意)' (Reference Number) field. At the bottom is a '質問の詳細' (Question Details) text area. The '新規の質問' tab is highlighted with a red box.

1. Axisオンラインヘルプデスクに問い合わせを作成して、以下の情報をお知らせください

-シリアル番号 (必須) :

-不具合の詳細 :

-購入日を証明する書類 :

-交換品送付先情報 :

- ・住所
- ・会社名、ご担当者様名
- ・電話番号

- ・製品名・シリアル番号・ご購入日・交換品返送先は必ず記入してください。
- ・購入日を証明する書類の添付が無い場合、弊社倉庫出荷日から日数を起算します。

初期不良の交換手続き – 申し込み方法

2. 弊社で初期不良交換のお申込みを受理しますと、Axis カスタマーサービスから「製品の修理について」というメールをお送りしますので、本文中にあるリンクをクリックしてください。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 98111

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 386762 について、製品修理・交換の受付をいたしました。
ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rma=98111#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

3. 「申請手順について」というページが開きます。

申請書(同意書)をダウンロードして、修理受付番号などの必要事項を記入し、修理認定パートナー宛にメールまたはFAXで申請書をお送りください。

修理受付番号: 98111

←修理受付番号

作成日: 2013年10月15日

申請手順について

申請書に詳細を記入、押印後、修理センターへお送りください。

申請書を確認してください。こちら

←申請書(同意書)

2. 申請書を印刷してください。

3. 詳細をご記入ください。

4. 下記までFAXでお送りください。FAX: 047 304 5121

Multitek Corporation 書類を確認後、アクシス修理センターより交換品をお送りします。

※申請書(同意書)の受領後、1営業日以内に交換品を発送いたします。

[目次に戻る](#)

初期不良の交換手続き – 不具合品の返送方法

4. 続いて、同じページからPacking Slipをダウンロードしてください。Packing Slipは不具合品を返送していただく際に同梱する書類です。

「ご返送いただく物」という箇所ある、「こちら」というリンクをクリックするとファイルが開きますので、印刷してください。

ご返送いただくもの

- 故障機は箱などに修理受付番号を明記ください **Axis RMA #X-98111**
- 購入日が分かる書類(納品書、請求書など)
- **Packing Slipを印刷したものを [こちら](#)**

故障機にはご購入時の箱と梱包材(もしくは代わりとなるもの)をご利用いただき、輸送時の衝撃に耐えられる十分な梱包材を入れてご返却ください。

下記部品は返送しないでください。(指示があった場合を除く)

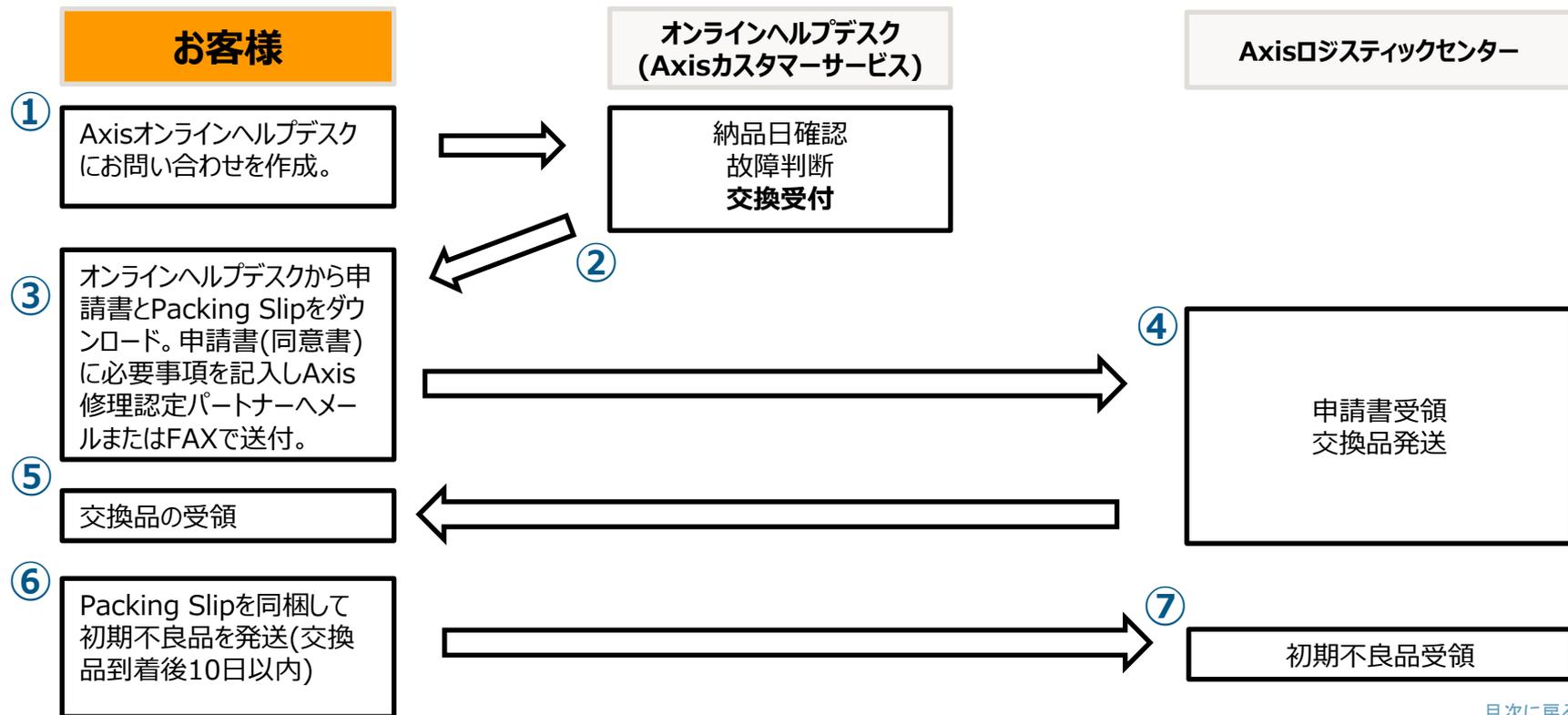
5. 弊社修理認定パートナーより交換品が到着します。

6. 交換品がお手元に到着しましたら、印刷しておいたPacking Slipを同梱して、「Axis修理認定パートナー マルチテック株式会社」宛に、初期不良品をご返送ください。

※返送先住所はPacking Slipをご覧ください。

※交換品到着後、10日以内に初期不良品を返送ください。

初期不良の交換フロー



[目次に戻る](#)

購入後31日目以降の修理・交換 - 申し込み方法

ご購入後31日目以降の製品が故障した場合は、故障品をお預かりしてから修理または交換対応致します。

Axisオンラインヘルプデスクに問い合わせを作成して、以下の情報をお知らせください。

- 製品名・シリアル番号 (必ずご記入ください)
- 購入日を証明する書類
- 不具合の詳細およびカメラのサーバーレポート
- 交換・修理完了品送付先の住所、担当者様名、電話番号、メールアドレス
- 費用が発生する場合の連絡先(上記と異なる場合)

・ご購入日を証明する書類の添付が無い場合は、シリアル番号をもとに弊社倉庫出荷日から保証期間を計算します。

- ・映像不具合の場合、事象がわかる画像を添付してください。
- ・サーバーレポートは、ネットワークカメラにWebブラウザでアクセスして[Setup]-[System Options]-[Support]-[Logs & Reports]-[Download Server Report]をクリックすることで保存できます。

The screenshot shows the Axis online help desk interface. On the left is a navigation menu with options like 'Log Out', 'Network Camera', 'Video Encoder', etc. The main content area is titled 'オンラインヘルプデスク' (Online Help Desk). Below the title, there are tabs for 'New Question' (highlighted with a red box), 'Question in Progress', 'Completed Question', and 'Customer Information'. The 'New Question' tab is active, showing a form for '新規の質問登録' (New Question Registration). The form includes fields for '製品カテゴリ' (Product Category), '製品' (Product), '質問を入力してください' (Please enter your question), '質問の分類' (Question Category), 'タイトル' (Title), and '参照番号(任意)' (Reference Number (Optional)). There is also a section for '質問の詳細' (Question Details) with a large text area.



[目次に戻る](#)

購入後30日以降の修理・交換 - 受付までの手続き

オンラインヘルプデスク上で問題の切り分けを行います。
設定やその他の対策で改善できる可能性がある場合は、カスタマーサービスより対策を案内致します。



切り分けの結果、ハードウェアの故障と判断した場合は修理・交換の受付を致します。

●保証対象外のユニットの場合
オンラインヘルプデスクにて修理・交換にかかる金額をお伝えします。2週間以内に修理の要・不要、および代金のお支払方法(振込または代引き)をヘルプデスクまでお知らせください。
お客様からの回答をいただいた後に受付処理を実施します。

●修理・交換金額について※
作業内容に関わらず製品ごとに一律ですが、変動する可能性がありますので都度ご案内しております。



修理・交換受付が完了しますと、Axisカスタマーサービスから「製品の修理について」というメールがお手元にとどきます。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 90124

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 988762 について、製品修理・交換の受付をいたしました。
ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rma=90124#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

[目次に戻る](#)

購入後30日以降の修理・交換 - 不具合品の返送手順

Axisカスタマーサービスより「製品の修理について」というタイトルでメールをお送りします。本文中のリンクをクリックしてください。

[Axis カスタマーサービス] 製品の修理について 90124

Axis カスタマーサービス <no-reply@axis.com>

送信日時: 2013/06/25 (火) 17:28

宛先:

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

この電子メールへの返信はできませんのでご注意ください。

様

サポート リクエスト ID 388782 について、製品修理・交換の受付をいたしました。ひきつづき以下のページにアクセスして以降の手順をご確認ください。

<http://www.axis.com/reg/mycases/?tab=active&rna=90124#details>

よろしくお願いたします。

Axis カスタマーサービス

不具合品の返送方法についての案内が表示されます。「こちら」と書かれたリンクをクリックするとPacking Slipが開きます。印刷して不具合品に同梱してください。

修理受付番号: 78411

作成日: 2012年12月21日

申請手順について

ご返送いただくもの

- ・故障欄は箱などに修理受付番号を明記ください。Axis RMA #78411
- ・購入日が分かる書類(納品書、請求書など)
- ・Packing Slipを印刷したもの **こちら**

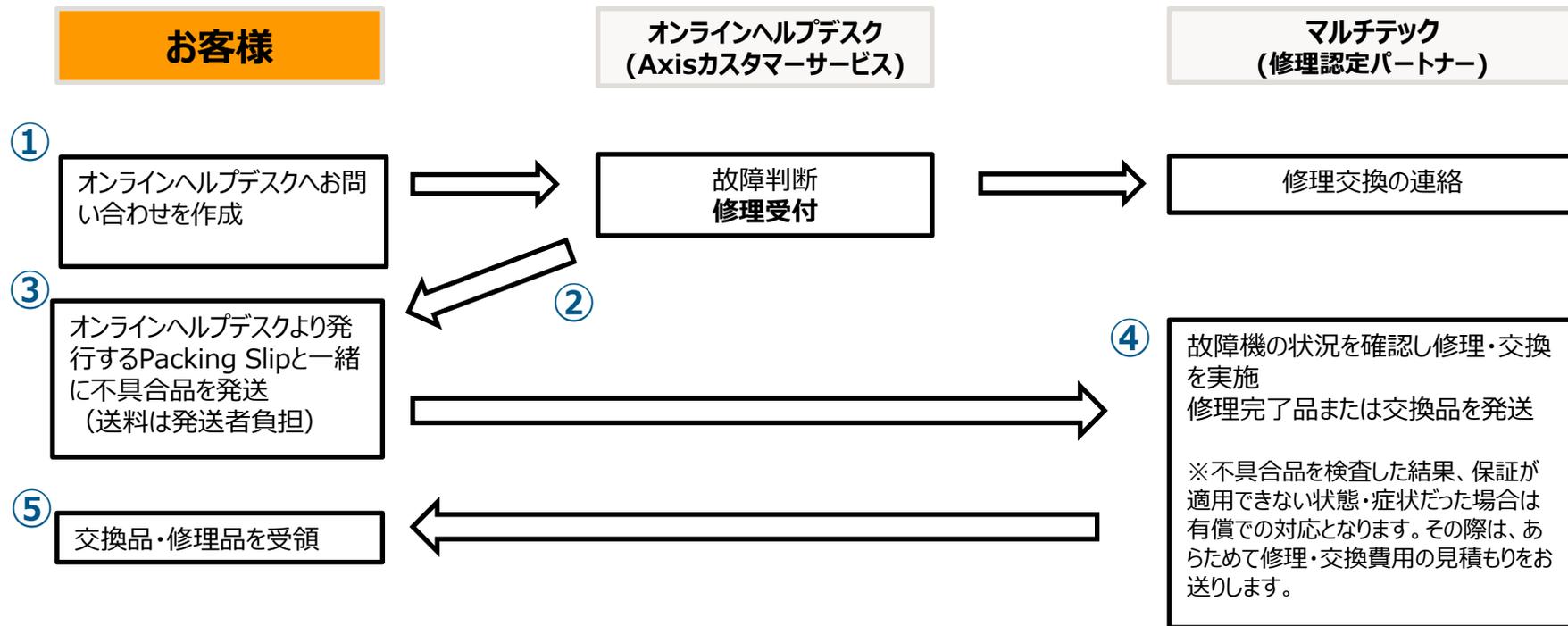
※随時追加で購入時の箱と梱包材(保冷剤や代わりとなるもの)をご利用いただけます。輸送時の衝撃に耐える

案内に従って、Packing Slipと不具合品を修理認定パートナー「マルチテック株式会社」へ送付してください。

修理認定パートナーにて不具合品お預かり後、1週間以内に修理・交換品を返送します。有償修理・交換の場合は請求書を同梱いたしますので代金の支払いをお願いいたします。

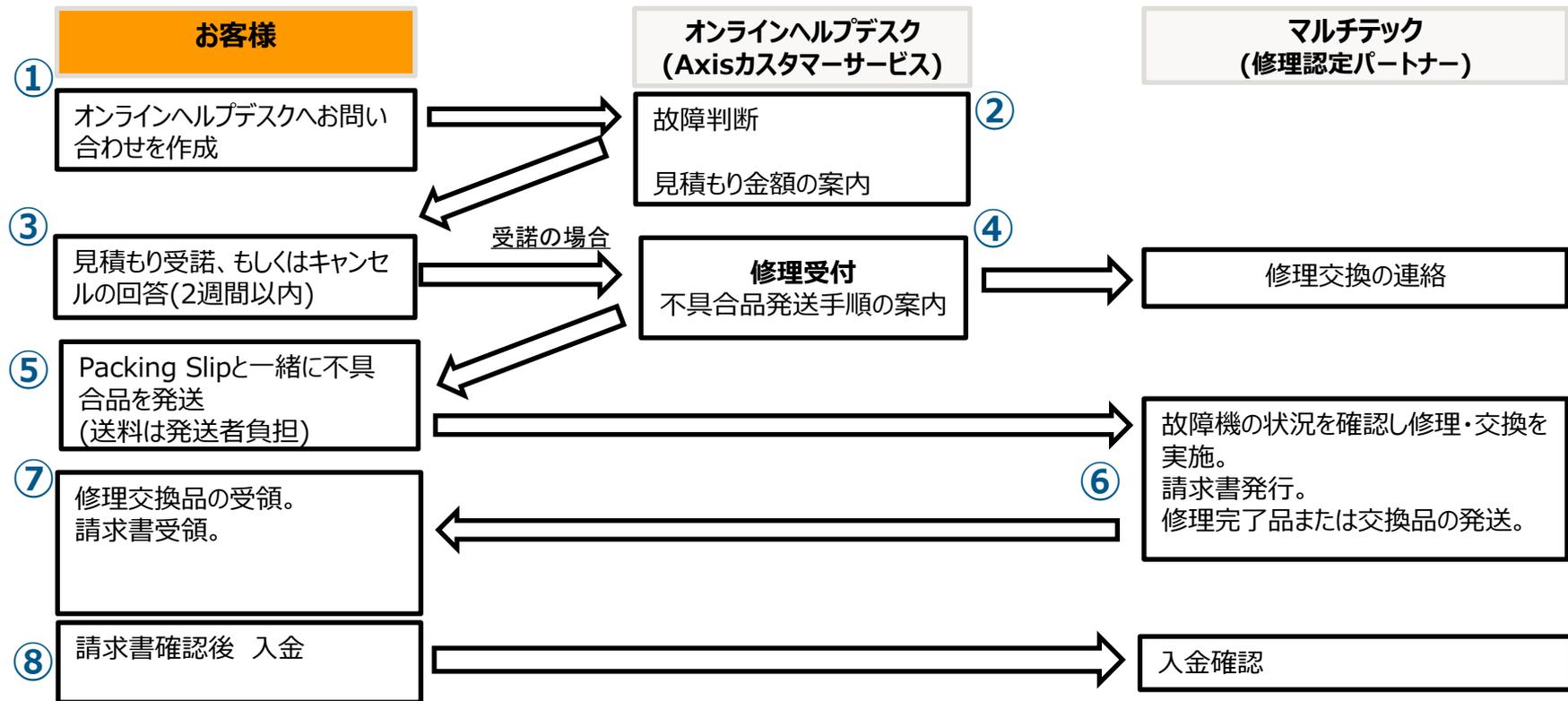
[目次に戻る](#)

購入後30日以降の修理・交換フロー(保証内・無償)



[目次に戻る](#)

購入後30日以降の修理・交換フロー(保証外・有償)



[目次に戻る](#)

Get the Axis picture. Stay one step ahead.

partner network
Axis
open
megapixel
camera
HDTV
competence
worldwide
network video
easy installation
convergence
intelligent
Thank you!
safe
innovation
environment
protect
leader
thermal
global
outdoor
ease of use
H.264
integration
image usability
focus
video encoder