

Sky安心タブレット 保証サービス

サービスガイドブック



保証内容をご確認ください 1

こんなときは保証を受けられません 3

修理をご依頼の前に 4

iPad の修理をご依頼の際に必要な作業 5

インターネットで修理をご依頼する場合 7

電話で修理をご依頼する場合 10

よくあるご質問 11

- Sky 安心タブレット保証サービスとは Sky 安心タブレット保証サービス規程の定めに従って、保証対象機器の修理を行うサービスです。
- 本サービスは、Sky 株式会社、Solvvy 株式会社および販売会社等が運営・提供しております。
- 本ガイドブックは、Sky 安心タブレット保証サービス規程に基づき、サービス利用にあたり内容を解説しております。
- 本ガイドブックは、保証サービスの見直し等により内容を更新することがあります。最新版につきましては、Web 版のガイドブックをご参照ください。

保証内容をご確認ください

保証対象機器



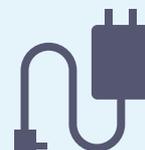
タブレットや PC 本体



キーボード



タッチペン



AC アダプター

本体と同時に購入され、「延長保証書」「納品メール」に記載されている付属品は保証の対象です。
キーボードおよびペンについて、PC 本体とは異なるメーカーが製造する製品であったとしても、お客様が当該 PC 本体の購入契約と同時に購入した製品として「延長保証書」にメーカー名および型番が明記されている場合は、当該キーボードおよびペンも保証対象機器とみなします。

保証期間と保証限度額について

本保証には「保証期間」、「保証限度額」が設定されています。
ご契約いただいた「保証期間」や「保証限度額」に関しては、「延長保証書」（別途納品）もしくは「納品メール」をご参照ください。



保証限度額の範囲について

保証限度額の範囲内で修理可能な場合	故障箇所、修理交換回数を問わず、何度でも保証対応いたします。
修理不可能な場合	代替品を提供いたします。
修理対応で修理費用が保証限度額を超過する場合	代替品を提供いたします。 超過分については別途有償にて対応いたします。

1 回の修理費用または代替品の費用が保証限度額を超過した場合、保証は終了いたします。
(保証限度額超過特約プランを追加している場合は保証が継続されます。)
修理費用より代替品提供が安価な場合、代替品提供の可能性がございます。

代替品について

原則、同一型番の機器を代替品として提供いたします。
提供できない場合には、後継機もしくは他メーカー品を含む同等スペックの端末を提供する場合がございます。



保証内容をご確認ください

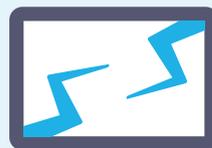
こんなときに保証の対象になります

お客様が安心して PC・モバイル端末を使い続けられるよう以下の内容を保証いたします。



自然故障

取扱説明書や注意事項に従って正しく使用したにもかかわらず、保証対象機器に生じた内部の部品不具合等でメーカーの保証規程内の保証対象となる故障

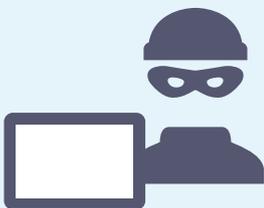


物損故障

破損、破裂、汚損、水濡れ（水没）等の外部的な要因に起因する、保証対象機器の機能が正常に動作しなくなる等の故障

自然故障および物損故障の判断は各 PC・モバイル端末のメーカーが判断します。
また、その判断基準は公表されていません。

保証プランを追加している場合



盗 難

所轄の警察署へ盗難届を提出後、1 週間を経過しても端末が発見されなかった場合、代替品を提供



バッテリー故障

経年劣化・寿命は対象外

こんなときは保証を受けられません

保証期間中であっても下記の原因による不具合は、対象外となります。



故意



異物混入



データ復元



汚れ・カスリ傷・消耗品



盗難※・紛失・置き忘れ

※契約プランによっては対象



地震・噴火・津波等

保証修理の実施や代替品の提供により、お客様が対象機器の使用を再開するにあたって、ディスクのリストア、ネットワークおよびソフトウェアに関する設定等の各種作業が必要な場合がありますが、本保証には、それら各作業の実施は一切含まれず、お客様自身で当該作業を行った場合に発生する費用等についても、本保証対象外となります。

保証対象外に関して詳しくは保証サービス規程をご参照ください。

保証対象外の一例

- ・ 故意もしくは過失またはメーカー保証対象外の加工等に起因しているとき
- ・ 取扱説明書、注意書に記載の取扱方法と異なる不適切な取扱いをしたとき
- ・ 通信環境を介してダウンロードしたデータ、プログラム、またはその他ソフトウェアの症状が原因のとき
- ・ 紛失、置き忘れ等により、機器の状態が確認できないとき
- ・ 通常使用に支障のない部分で、経年劣化の範囲に相当するとき
- ・ 機器の機能および使用に影響がない故障や破損のとき
- ・ リサイクル代・廃棄処分に関する費用が発生するとき



修理をご依頼の前に

修理を依頼される前に、以下をご確認ください。

1 データのバックアップ

修理の過程でデータが消失した場合、弊社は一切の責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。必要なデータは、バックアップしてください。



2 発送する修理品の確認

ご依頼いただいた修理依頼品と異なる状態（シリアル番号が異なる、依頼品ではないものが含まれている等）で送付いただきますと確認にお時間を要し、場合によっては修理がキャンセルとなる可能性がございます。発送時は、以下をご確認ください。

- ・ 依頼された修理品とシリアル番号が一致しているか
- ・ 依頼した修理品だけ送付しているか



3 デプロビジョニングの実施（Chromebook の場合）

Chromebook はデプロビジョニング（Google アカウントの紐付けを解除）がなされていないと修理を受け付けることができません。必ずデプロビジョニングを実施後に修理のご依頼をお願いいたします。※デプロビジョニングの方法は、タブレット管理者の方へご確認ください。



4 アクティベーションロックの解除（iPad の場合）

iPad は、アクティベーションロックの解除やデバイスの初期化を行ってください。また、ASM に登録を行っている場合は、MDM サーバーの割り当て解除が必要となります。詳細は次ページをご参照ください。



5 シリアル番号の確認など

修理依頼の際、必要になりますので、シリアル番号は必ず確認してください。



iPad の修理をご依頼の際に必要な作業

修理の手配をする前に、あらかじめ以下の準備をしておいてください。

iPad の電源が入らない場合や反応しない場合は、可能なものだけでかまいません。

操作の詳細については、Apple のホームページをご確認ください。



アクティベーションロックの解除、初期化について

1 バックアップを作成する

iCloud またはコンピュータを使って iPad のバックアップを作成できます。

2 [設定]>[メッセージ] の順にタップし、[iMessage] をオフにする

3 [設定]>[ユーザ名]>[探す] の順に選択し、[iPad を探す] をタップ

4 Apple ID のパスワードを入力し、[オフにする] をタップ

アクティベーションロックが無効になります。

(ご参考) 別の端末から「アクティベーションロックを解除」する方法

① iPhone から iPhone を探すのアプリを選択

② アプリが立ち上がりましたら iPad で使用されている「Apple ID とパスワード」を入力

③ 対象の iPad を左にスライドして「削除」を表示

※ここに製品が出てきていない場合は、別の Apple ID で iPhone を探すがオンになっている可能性がございます。

※iPhone の画面を確認することができない状況や、どうしても Apple ID がわからない場合は、Apple Care (0120-277-535) にお電話して確認できます。

④ その後、「iPhone を画面から消去しますか」が表示されたら「削除」をタップ

なお、「アクティベーションロック解除」については、メーカー指定の事項であり、詳しくはメーカーにお問い合わせを賜りますと幸いです。

5 [設定]>[一般]>[リセット]>[すべてのコンテンツと設定を消去] をタップ

6 Apple ID のパスワードを入力

iPad が初期化されます。

本体の電源が入らなかったり反応がなかったりしてデバイスを消去できない場合は、iCloud.com から消去できます。

7 SIM カード、ケース、画面保護フィルムなどを取り外す

ケーブルや充電器とともにお手元に保管しておいてください。

iPad の修理をご依頼の際に必要な作業

MDMサーバーの割り当て解除について

iPad が MDM サーバーに割り当てられている場合、MDM の解除が必要になります。

MDM サーバーの割り当てについては、ネットワーク管理者（ICT 支援員等）にご確認ください。

1 ASMにてMDMからiPadを解除する方法

1 Apple School Manager にログインする

<https://school.apple.com/> から以下の役割を持つユーザでサインインします。

ASM：管理者、サイトマネージャまたはデバイス登録マネージャ

2 サイドツールバーから「デバイス」を選択する

3 該当の端末を検索してクリックする

検索窓でシリアル番号を入力して検索します。検索結果に表示された端末をクリックします。

4 右上のメニュー「MDM サーバを編集」をクリックする

5 「現在の MDM から割り当てを解除」を選択し、「続ける」をクリックする

6 「確認」をクリックする

概要欄が「MDM サーバなし」となっていれば割り当て解除が完了です。

※MDM（モバイル・デバイス・マネジメントシステム）とは

学校などでコンテンツの配信・アクセス制御等を一律で管理・制御するツール

※ASM（Apple School Manager）とは

Apple が提供する iPad や Mac といった iOS デバイスを導入するための管理・運用をサポートする Web ベースの教育機関向けプログラム



インターネットで修理をご依頼する場合

タブレット端末等の修理のご依頼につきましては、夜間でも受付が完了するWEB 修理受付をご活用ください。修理やデバイスの不具合に関するお問い合わせには、シリアル番号が必要です。あらかじめご準備ください。

パソコンを使ってご依頼する場合

1 修理受付サイトへアクセスする

以下の URL を直接入力してください。

<https://jlw-bpo.jp/entry/Sky-repair.html>

2 表示された「修理ご依頼の流れ」や「注意事項」を確認し、同意していただける場合は 【重要事項について】をチェックして【次へ】をクリックする

3 表示される修理受付 Web フォームの必要事項を入力する

* マークの項目は必須項目です。

「故障機器の入力について」（8 ページ）もご確認ください。

Sky 安心GIGAタブレット_修理受付_個別申込受付用

①	②	③	④	⑤	⑥
重要事項説明 修理依頼お申し込みの前に お読みください。	ご依頼者様について お申し込みされる方の情報 の入力をお願いします	修理依頼品について 故障した機器について入力 をお願いします	修理依頼品のお引取先 故障した機器をお引取る 為の情報入力をお願いします	修理完了品のお届け先 修理完了時のお届け先につ いて入力をお願いします	最終確認 個人情報の取扱い等の確認をお 願います

各項目にご入力のうえ『修理依頼する』ボタンをクリックしてください。

② 修理依頼（本Webフォームを入力）される方についてご入力ください。

ご入力者お名前*	お名前よみがな*	ご入力者様のお立場
<input type="text"/>	<input type="text"/>	選択してください
ご連絡のとれる電話番号*	ご入力者様の所属される自治体・学校・販売会社名*	ご所属
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4 最終確認後、【修理依頼する】をクリックする

5 （回収日に）運送業者ドライバーに修理ご依頼品を引き渡す

精密機器を梱包する専用ボックスをお持ちしますので、そちらに入れてお引き渡しください。

故障内容によっては、修理受付センターよりお電話にて確認をさせていただく場合があります。その場合、確認後の修理手配となります。あらかじめご了承ください。

インターネットで修理をご依頼する場合

故障機器の入力について

本体、本体&キーボードの修理依頼の場合

故障品*
本体&キーボード(一体型含む) ▼

★回収時にお渡し予定の機器をご選択ください。
本体&キーボード(一体型含む)
⇒ 液晶とキーボードが一体型の端末、および本体とキーボードをセットで回収希望
本体(液晶部分のみ)
⇒ 液晶とキーボードの分離が可能で、液晶部分のみ回収希望

発火・発煙の有無*
 あり なし

不具合発生日*
日付

メーカー* ▼ 型番

シリアルナンバー* ▼

★シリアルナンバーの端末記載箇所はこちらをご参照ください。

修理・診断の円滑化の為、端末のID/PASSWORDをご記入ください。ID/PASSWORDが不明の場合、修理の内容によっては強制的に初期化を行うこともあります。

ID PW

故障の症状* ▼

故障の原因* ▼

故障画像等、ある場合は添付をお願いします。
添付... 添付... 添付... 添付... 添付...
最大10MB ※複数枚ある場合は故障画像を1枚ずつ添付してください。 写真が2枚以上ある場合は1枚ずつ添付してください。

端末のメーカーを正確にご選択ください。

正確にご入力ください。

症状、原因は正しくご選択ください。

故障症状の正確な把握のため画像添付をお願いします。

付属品の修理依頼の場合

故障品*
選択してください ▼

★回収時にお渡し予定の機器をご選択ください。
本体&キーボード(一体型含む)
⇒ 液晶とキーボードが一体型の端末、および本体とキーボードをセットで回収希望
本体(液晶部分のみ)
⇒ 液晶とキーボードの分離が可能で、液晶部分のみ回収希望

付属品の故障画像等、ある場合は添付をお願いします。
添付...
最大10MB

故障画像の枚数*
1

メーカー* ▼ 型番

★シリアルナンバーの端末記載箇所はこちらをご参照ください。

付属品回収*
 要 不要
自動入力で「要」が選択されています。キーボード等、故障した付属品の回収が不要な場合には「不要」を選択してください。

故障品を正しくご選択ください。

付属品のメーカーを正しくご選択ください。
(本体と異なるメーカーの場合があります。)

回収要・不要をご選択ください。

Web フォームの画面構成は今後変更される可能性があります。あらかじめご了承ください。

インターネットで修理をご依頼する場合

スマートフォンやタブレット端末を使ってご依頼する場合

1 修理受付サイトへアクセスする

QRコードを読み取るか、URLを直接入力してください。

- ・「タブレット」「Sky」「修理受付」で検索しても、修理受付サイトにアクセスできます。

2 表示された「修理ご依頼の流れ」や

「注意事項」を確認し、同意していただける場合は[上記のご注意事項について]をチェックして[修理受付フォームに進む]をタップする

3 表示される修理受付 Web フォームの必要事項を入力する

* マークの項目は必須項目です。

「故障機器の入力について」(8ページ)もご確認ください。

4 最終確認後、[修理依頼する]をタップする

5 (回収日に) 運送業者ドライバーに修理ご依頼品を引き渡す

精密機器を梱包する専用ボックスをお持ちしますので、そちらに入れてお引き渡してください。



Skyタブレット修理受付・サポートセンター
タブレット修理受付フォーム

入力 > 確認 > 完了

修理依頼内容の入力

●は入力必須項目となります

① 修理依頼される方について

ご入力者様 お名前 ●
例) 山田 花子

よみがな ●
例) やまだ はなこ

故障内容によっては、修理受付センターよりお電話にて確認をさせていただく場合があります。その場合、確認後の修理手配となります。あらかじめご了承ください。

電話で修理をご依頼する場合

お電話で修理を承ることもできます。

修理やデバイスの不具合に関するお問い合わせには、シリアル番号が必要です。

あらかじめご準備ください。



1 修理受付・サポートセンターへダイヤルする

 **0120-552-529**

お電話は、24 時間 365 日受け付けしています。

ただし、夜間（21 時～翌 9 時まで）や土日祝日などは、簡易受付となります。

2 音声ガイダンスのあと、ダイヤルの [1] をプッシュする

技術スタッフにつながりますので、修理をご依頼ください。

このダイヤルは、他のサービスに関するサポートも受け付けています。

他にご用件がある場合は、ガイダンスで案内されたそれぞれのダイヤルをプッシュしてください。

3 （回収日に）運送業者ドライバーに修理ご依頼品を引き渡す

精密機器を梱包する専用ボックスをお持ちしますので、そちらに入れてお引き渡してください。

よくあるご質問

Q1 機器不具合の報告を受けました。どのように修理を依頼すればよいでしょうか？

修理受付・サポートセンターまでご連絡ください。

Q2 メーカー保証期間中に不具合が発生した場合の依頼先はどちらですか？

修理受付・サポートセンターまでご連絡ください。メーカーサービス手配を行います。

Q3 修理受付・サポートセンターに連絡をしないで、修理を完了させてしまった場合はどうなりますか？

保証サービスの対象外となります。

必ず本紙記載の修理受付・サポートセンターにて修理の依頼を行ってください。

Q4 保証の対象・対象外は、どのように判断しますか？

お客様からの修理依頼の際に、不具合内容を電話でヒアリングし、判断いたします。電話で判断できない場合は、有償の可能性あることをご了承いただいた上で、修理手配いたします。

なお、本保証対象外の不具合だった場合の診断料・修理費用は有償となります。

Q5 夜中の故障・不具合にも修理対応できますか？

修理受付窓口の受付時間は、24時間365日受付です。なお、夜間・土日祝日などにお電話いただいた場合は、受付はいたしますが、翌営業日以降に修理受付サポートセンターより確認のご連絡後の修理手配となります。

Q6 同メーカー同型式の在庫がなくなった場合、代替機はどうなりますか？

代替品に関しては、保証対象機器と同一型番の製品（またはその同等品）の提供を行います。

なお、代替品の提供にあたって、お客様は当社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。

Q7 修理依頼から完了までの期間はどのくらいですか？

故障状況、メーカーにより異なります。1～2週間程度から、数か月の場合もございます。ご了承ください。

Q8 故障品の回収、修理完了品の納品はどうなりますか？

お客様が修理依頼の際に指定した場所へ回収、納品を行います。回収・納品業者は「ヤマト運輸」です。なお、回収の際は修理依頼を行った端末を確実に担当ドライバーへお渡しください。

修理のご依頼は、こちらから



修理受付サイト



パソコンから

<https://jlw-bpo.jp/entry/Sky-repair.html>



スマートフォン・タブレット端末から

<https://jlw-bpo.jp/sky/>



修理受付・サポートセンター

 **0120-552-529**

24 時間 365 日

修理やデバイスの不具合に関するお問い合わせには、シリアル番号が必要です。
あらかじめご準備ください。

- 記載されている会社名、商品名は、各社の登録商標または商標です。
- 本文中に記載されている事項の一部または全部を複製、改変、転載することは、いかなる理由、形態を問わず禁じます。
- 本文中に記載されている事項は予告なく変更することがあります。