

NVR・カメラ障害チェックシート

修理依頼日： 年 月 日

お客様情報

お客様		販売店様	
会社名		会社名	
ご担当者		ご担当者	
TEL		TEL	
MAIL		MAIL	
返送先住所	〒		

【修理に関する注意事項】

- ・修理、交換の受付時には不具合品の**MACアドレス**を必ずお知らせください。MACアドレスがご不明な場合は受付致しかねます。
- ・ご返送の際に保証書を同封お願いいたします。保証期間内の場合は無料、期間外の場合は有償にて修理対応致します。
- ・送料に関して、NVRをお客様より弊社にお送り頂く際の送料は元払いにてご負担をお願い致します。
修理後のNVRをお客様にお送りする際の送料は弊社にて負担致します。
- ・修理対応時の初期化作業、HDDフォーマットにご同意いただけない場合、修理受付致しかねます。
- ・原因調査について故障原因は、ご利用時の状況（温度、埃）が大きく関係し修理センターでは判断できないため、詳細調査や解析、報告は行っておりません。必ず、返送前に必要なデータのバックアップをお願い致します。
(障害箇所によっては修理過程でHDDフォーマットが発生するケースもございます。)
- ・修理で弊社にてお預かりしたNVR内の記録映像については、保全できません。
- ・修理交換となる場合、元の機器をご返却することはできません。
- ・修理ができない場合は再生品と交換となります。再生品は機能的に問題ありませんが若干の使用感がありますのでご了承ください。
- ・販売終了品の場合には後継機種での交換となる場合があります。
- ・修理の日数については修理センターの混雑状況・故障箇所によりますが、通常1週間～2週間ほどを要します。
- ・弊社テクニカルサポートにお問い合わせの場合には、本紙とあわせて下記のを添えてお送り下さい。
NVR：設定バックアップファイル、システムログ情報、障害該当箇所のハードコピー
カメラ：システムログ情報、障害該当箇所のハードコピー
- ・有償修理の場合、御見積発行後、2ヶ月以内にご回答いただけない場合は、お預かり品をご返却させていただく場合がございます。
- ・以下の場合、弊社は、対象機器をお預かりした日から6ヶ月間の保管期間の経過をもって、お客様が当該対象機器の所有権を破棄されたものとみなし、当該対象機器を自由に処分できるものとします。
 - ・修理完了後にお客様に修理官庁のお知らせをしているにもかかわらず、修理後の対象機器をお受け取りいただけない場合
 - ・対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお引き取りいただけない場合
 - ・対象機器お預かり後の弊社からのご案内に対し、お客様からのご回答を頂けない場合

機器情報

製品名： FWバージョン：

MACアドレス/シリアル番号：

障害内容

障害発生前に行った変更事項（NVR、カメラの設定やシステム機器、構成の変更等）

設定バックアップ 実施済み 未実施 ※ご返送前にバックアップの実施をお願いいたします。修理対応時の初期化作業 同意する 不同意 ※同意をお願いいたします。修理対応時HDDフォーマット（NVRのみ） 同意する 不同意 ※同意をお願いいたします。上記の【修理に関する注意事項】の内容に同意する 同意する 不同意 ※同意をお願いいたします。

システム構成

システム構成図を記入

※NVR・カメラ・周辺機器（ハブ・ルータ・PC・LANケーブル等）

弊社サポートのご案内による障害切り分けを実施されていない場合は、下記チェック項目をご確認ください。

障害チェック

NVR（レコーダー）

発生障害	チェック事項（確認頂いた項目にチェックをつけてください）
<input type="checkbox"/> 電源が入らない	<input type="checkbox"/> 電源側とNVR側に電源ケーブルが奥まで挿入されているか <input type="checkbox"/> 本体LEDのPowerランプは点灯されているか <input type="checkbox"/> 本体を空けてACアダプターが奥まで接続されているか
<input type="checkbox"/> NVRにアクセスできない	<input type="checkbox"/> NVR検索ツールで検索されるか <input type="checkbox"/> NVRの再起動を試行しても同様であるか <input type="checkbox"/> ブラウザは推奨ブラウザを使用しているか <input type="checkbox"/> PCとNVRのIPアドレスセグメントは同様か
<input type="checkbox"/> カメラ映像が表示されない	<input type="checkbox"/> カメラとNVRのIPアドレスは同一セグメントに設定されているか <input type="checkbox"/> カメラに直接アクセスできるか ※できなければカメラ側に原因有り <input type="checkbox"/> カメラの再起動を試行しても同様であるか <input type="checkbox"/> NVRの再起動を試行しても同様であるか
<input type="checkbox"/> 録画がされない	<input type="checkbox"/> カメラのライブ映像は確認できるか <input type="checkbox"/> カメラの録画設定は有効化されているか <input type="checkbox"/> NVR側にHDDは認識されているか

カメラ

チェック内容	チェック事項（確認頂いた項目にチェックをつけてください）
<input type="checkbox"/> 電源が入らない	<input type="checkbox"/> 電源側とカメラ側に電源ケーブルが奥まで挿入されているか <input type="checkbox"/> 本体LEDのPowerランプは点灯されているか <input type="checkbox"/> PoE給電の場合、接続先のハブはリンクアップしているか <input type="checkbox"/> 接続先ハブのポートを変える <input type="checkbox"/> LANケーブルを交換する
<input type="checkbox"/> カメラにアクセスできない	<input type="checkbox"/> カメラ検索ツールで検索されるか <input type="checkbox"/> カメラの電源の差し直しをする <input type="checkbox"/> ブラウザは推奨ブラウザを使用しているか <input type="checkbox"/> PCとカメラのIPアドレスは同一セグメントに設定されているか
<input type="checkbox"/> カメラ映像が表示されない	<input type="checkbox"/> カメラレンズ部分が正常であるか <input type="checkbox"/> 撮影先が真っ暗闇ではないか <input type="checkbox"/> カメラの再起動を試行しても同様であるか