

ASAHIネット マンション全戸加入プラン

プレゼントルータ故障時の ルータ追加配送のご案内

＼ ルータが故障した際はこちらから /

Webフォームから故障状況をご連絡ください。

プレゼントルータ
故障対応専用窓口

<https://asahi-net.jp/t/frp2405>



お客様からのご連絡確認後

ASAHIネット 技術サポートより、お電話にてルータの故障状況について確認させていただきます。その際、ルータの再起動など操作をお願いする場合がございます。

ご入居の期間に応じてお手続きが異なります。

ASAHIネットからお電話にてご連絡差し上げる際に、必要なお手続きについてご案内いたします。

※ルータのご利用期間に応じて、故障ルータの返却または処分が必要となります。ルータのご利用期間の目安として、ご入居日起点のご案内となっております。

ご入居後 1年未満の方

STEP 1 故障ルータの返却

故障ルータはご入居者様にて、バッファロー修理センターへの返却が必要です。返却時に必要な書類等については、お電話にてご案内いたします。

STEP 2 ルータの発送

お手続きから1週間ほどで新しいルータを発送いたします。
※祝日や年末年始、ゴールデンウィークなどの大型連休は発送までお時間がかかる場合がございます。

STEP 3 新しいルータにて接続設定

必要に応じて接続設定を行い、新しいルータをご利用ください。
※ご入居時に接続設定されていない場合は、配線するだけでご利用いただけます。

ご入居後 1年以上の方

STEP 1 ルータの発送

お手続きから1週間ほどで新しいルータを発送いたします。
※祝日や年末年始、ゴールデンウィークなどの大型連休は発送までお時間がかかる場合がございます。

STEP 2 新しいルータにて接続設定

必要に応じて接続設定を行い、新しいルータをご利用ください。
※ご入居時に接続設定されていない場合は、配線するだけでご利用いただけます。

STEP 3 故障ルータの処分

故障ルータの返却は必要ございません。ご入居者様にて、各自治体指定の方法で処分をお願いいたします。

■ルータに関するご注意事項

※商品は、株式会社バッファローより発送いたします。※商品は、入居者様からのお申し込み受付後、入居者様のお部屋にお送りいたします。※プレゼントさせていただく商品は弊社指定ルータとなります。メーカー、型番などの指定はできません。 ※商品を配送業者の保管期間内に受領いただかず、再配送を行う場合は配送費用が発生する場合があります。※接続設定・トラブルに関するご相談はASAHIネット技術サポートまでお問い合わせください。※ルータの詳細な操作方法はルータの取扱説明書をご確認ください。ご不明点はバッファローのサポートセンターへお問い合わせください。

Asahi Net All Apartments Plan

Info on Gift Router Replacement

∩ If your router is broken... ∩

Use the online form below to inform us the failure situation.

**Gift Router
Replacement Inquiry**

<https://asahi-net.jp/t/frp2405e>



After receiving your form

Asahi Net English Customer Support will check on the failure situation of the router by phone. On this phone call, we may ask you to operate the router (such as rebooting).

The steps differ depending on when you moved in.
Asahi Net will give guidance on necessary procedures when calling you.

* The broken router has to be returned or disposed depending on the router's usage period.
The router's usage period is counted starting the date when you moved into the apartment.

Less than a year since you moved in

STEP 1 Return the broken router

The broken router has to be returned to Buffalo's repair center. Asahi Net will give you a call for details.

STEP 2 Shipping of router

The new router will be shipped in about a week after your request is processed.

* You may be asked to wait longer when your request is made during the holidays.

STEP 3 Set up a connection

Set up your connection, as necessary, on the new router.

* If you have not made any settings when you moved in, you can use the new router by just connecting the lines.

More than a year since you moved in

STEP 1 Shipping of router

The new router will be shipped in about a week after your request is processed.

* You may be asked to wait longer when your request is made during the holidays.

STEP 2 Set up a connection

Set up your connection, as necessary, on the new router.

* If you have not made any settings when you moved in, you can use the new router by just connecting the lines.

STEP 3 Dispose the broken router

You do not need to return the broken router. Please follow the local rules when disposing it.

■ Router precautions

* The router is shipped by BUFFALO INC. * The router is shipped to your apartment unit after your request has been accepted.

* Gift router is a router specified by Asahi Net. You may not select a specific manufacturer or model. * If you are unable to receive the router within the retaining period of the delivery company, and if there is a need to make a shipment again, a delivery fee may incur. * If you have questions related to connection setup or if you are having problems, please contact Asahi Net English Customer Support. * Please refer to the manual of the router for details on how to operate. Contact Buffalo Support Center if you have any questions (please note that Buffalo offers support only in Japanese language).