

■タブレット本体が故障かな？と思ったら

【1】アフターサービスをご依頼になる前にご確認ください (取扱説明書巻末にも記載があります)

電源が入らない(画像も音声も出ない)	<ul style="list-style-type: none"> ○AC電源アダプター、あるいはUSBケーブルはしっかり接続されていますか?差し込みを確認してください。 ○電源がオフになっていませんか?電源のオン/オフ/スリープの状態を確認してください。 ○電池残量が残なくなった可能性があります。充電をしてから再度電源をオンしてみてください。 ○通常の操作で電源をオフにしなかった場合、プログラムの異常で電源を制御するコントローラーが停止している可能性があります。電源ボタンを約10~15秒押し続けて強制的に電源をオフしてから、再度電源をオンしてください。
起動が遅い	<ul style="list-style-type: none"> ○電源をオフの状態から起動するときは、本製品の起動に時間がかかる場合があります。
画面が暗い	<ul style="list-style-type: none"> ○画面の明るさを下げているか、「設定」→「ディスプレイ」→「明るさのレベル」を確認してください。 ○内蔵充電電池の残量が少なくなっているか確認してください。 ○晴れた日の屋外では、画面が暗く感じることがあります。
画面がすぐ消える/暗くなる	<ul style="list-style-type: none"> ○電池の消費を抑えるため、一定の時間が経つと自動的に画面がオフ(スリープ)になります。 ○画面がオフ(スリープ)になるまでの時間を変更したいときは、「設定」→「ディスプレイ」→「スリープ」で設定を変更してください。 ○画面がオフ(スリープ)になるまでの時間を長く設定すると、バッテリーの消費が早くなります。 ○電源ボタンを押すと再び画面がオンになります。
動作が遅くなった/動作が不安定になった	<ul style="list-style-type: none"> ○周辺が高湿、低温の場所でお使いの場合、動作が遅くなる場合があります。できるだけ常温の場所でお使いください。 ○本製品の動作が遅くなったり、不安定になった場合は、一度電源をオフしてから、再度電源をオンにするか改善する場合があります。 ○動作が不安定な場合、空き容量が不足している可能性があります。不要なアプリをアンインストールしてください。
本体の向きを変えても画面が回転しない	<ul style="list-style-type: none"> ○本製品では初期設定で「画面の自動回転」は無効に設定されています。機能を有効にするには「ユーザー補助」→「画面の自動回転」のスイッチをオンにします。 ○お使いのアプリによっては、画面の回転に対応していない場合もあります。故障ではありません。
設定一覧に目的のものが見つからない	<ul style="list-style-type: none"> ○表示されているのは一覧の項目の一部ではありませんか。画面をスクロールしてみてください。
タッチパネルが意図したように動作しない	<ul style="list-style-type: none"> ○タッチパネルの正しい使いかたを確認してください。(24~25ページ「タッチパネルの操作」を参照) ○タッチパネルが動作しない場合、再起動してください。電源がオフできない場合、電源ボタンを約10~15秒押し続け、強制的に本製品の電源をオフしてから、再度電源をオンしてください。
日付、時計がリセットされている	<ul style="list-style-type: none"> ○バッテリーが極端に消耗すると、日付、時計がリセットされることがあります。充電し、日付、時計を再度設定してください。
操作しても動作しない	<ul style="list-style-type: none"> ○静電気やノイズなどの影響により本製品が動作しなくなっている可能性があります。再起動してください。
microSDメモリーカード/USBメモリーが読み込まれない	<ul style="list-style-type: none"> ○microSDメモリーカード/USBメモリーは正しくセットされていますか?正しくセットされているか確認してください。 ○microSDメモリーカード/USBメモリーのフォーマットなどが対応のものでないか確認してください。
microSDメモリーカード/USBメモリーのファイルが再生されない/読み込まれない	<ul style="list-style-type: none"> ○対応ファイルでも、ファイルの記録状況やサイズなどによっては再生できない場合があります。
ファイルの再生が始まらない	<ul style="list-style-type: none"> ○メディア(microSDメモリーカード/USBメモリーなど)が正しくセットされているか確認してください。 ○本製品では再生できない種類のメディア、ファイルの可能性があります。種類を確認してください。
音声がでない	<ul style="list-style-type: none"> ○音量を確認してください。
選択した言語で表示されないアプリがある	<ul style="list-style-type: none"> ○アプリによっては、本製品の言語設定で選択された言語に対応しておらず、異なる言語で表示される場合があります。
インターネットに接続できない	<ul style="list-style-type: none"> ○本製品は無線LAN機能等インターネットに接続できる機能は備えておりません。 ○Bluetoothについても使用できません。

【2】タブレット本体のお問合せ~修理の流れ

【1】でも解決しない場合、サポートセンターへ電話またはメールで連絡します。

窓口のアドバイスでも解決しない場合、故障したタブレットをサポートセンターに送ります。修理中はお手元に届く貸出タブレットを使用してください。

確認・修理が完了したら、サポートセンターから連絡があります。

タブレットを受け取り、貸出タブレットを返却します。

窓口スタッフが、詳しく状態をお聞きします。
サポートセンター
電話 050-5893-4102
受付時間 10:00~12:00、13:00~17:00 (土、日、祝祭日・規定休業日を除く)
メール support@geanee.jp

サポートセンタースタッフが、詳しくご案内をします。有償の可能性のある場合は、この時点でお知らせいたします。指定宅配便スタッフが、故障タブレットを引取りに訪問します。同時に、修理期間中に使う貸出タブレットを受け取ります。(送料は掛かりません。ただし有償になる場合、ご返送時に費用がかかります)

*症状確認・修理の過程でタブレットは初期化されます。

サポートセンタースタッフから、ご連絡をします。修理内容・修理費用(有償修理の場合)を確認してください。ご希望のお届けの日程をお伝えください。貸出タブレットのデータ保存など、返却の準備をお願いします。

*プログラム画面をスクリーンショットしておく、マイクロSDで保存可能です。

指定宅配便スタッフが、タブレットをお届けします。貸出タブレットは宅配便スタッフに返却してください。(有償修理の場合、修理費用・送料・代引手数料を宅配便スタッフにお支払いください。保証対象修理の場合、費用は掛かりません)

【こういう場合は有償での対応になります】

- (1)ご使用の誤り、および不当な修理や改造(塗装、外装の装飾、純正外ケースへの変更含む)、分解などによる故障および損傷。
- (2)お買い上げ後の落下や輸送上の故障及び損傷。
- (3)人的災害、自然災害、公害、塩害、異常電圧などによる故障及び損傷(水濡れ、水没、充電端子・ディスプレイ・外装などの破損含む)
- (4)一般家庭用以外(例えば業務用の長時間使用、車輛、船舶への搭載)での使用による故障及び損傷。
- (5)保管やお手入れの不備による故障及び損傷。
- (6)樹脂加工やメッキの摩耗や打痕、プラスチック部の損傷、腐食による故障及び損傷。
- (7)故障の原因が本製品以外(電源など)にあって、それを点検、修理した場合。
- (8)付属品類及び消耗部品の損耗交換の場合の部品代。
- (9)ソフトウェアの変更(意図的なレジストリの書き換え、OSの書き換え、アプリの改変)に伴うデータやアプリケーションの消失、動作不良。
- (10)追加アプリインストールに伴うOSの動作不良、データやアプリケーションの消失、動作不良
(工場出荷時の状態に初期化して正常動作する場合も保証対象外となります)
- (11)日本国外で使用された場合

保証の対象となる部分は本体のみです。付属品(AC電源アダプター、USBケーブルなど)や消耗品類は保証の対象外です(初期の不具合は除く)本製品での使用や、本製品の故障に起因する付随的損害(記録や再生により要した諸費用や、逸失利益、データやその他機器の破損や損害など)については、弊社は一切の責任を負いません。あらかじめご了承ください。