


当資料は、日本ラヒシステムズ合同会社が販売した DTEN 製品の **ハードウェア** 又は **ファームウェア** に関連したトラブルがある場合、そのサポート内容についての案内資料です。

Zoom又は Zoom Roomsアプリの使用方法、設定、仕様などに関する問合せや アプリに起因する問題は 双日テックイノベーション社のお問合せ窓口にご連絡下さい。(<https://collab.sojitz-ti.com//contact/>)

Teams Roomsアプリの使用方法、設定、仕様などに関する問合せや アプリに起因する問題は弊社のサポート対象外です。各アプリ提供元のヘルプまでお問合せ下さい。  Teams Rooms関連 [サポートリンク](#)

お問合せ先の切り分けは

例) Zoom / Zoom Roomsアプリの操作・設定方法、仕様関連質問など

例) Zoom ポータルサイト上での設定、ZDM (Zoom Device Management)の設定方法など

例) Zoom/ Zoom Roomsのアプリの不具合など

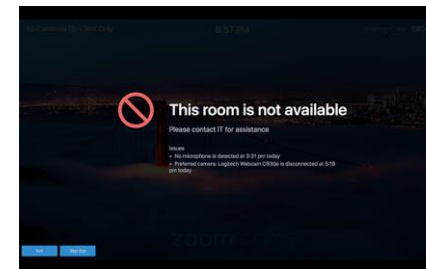


双日テックイノベーション株式会社

例) Zoom Rooms/ Teams Rooms画面にカメラ、マイクなどが
利用出来ない等のアラートメッセージが表示されている

例) DTEN 製品の電源が入らない又はフリーズしている

例) DTEN のファームウェア更新ができないなど



Rahi

Zoom Rooms のアラート画面例

不具合、故障と思われる際に一度確認ください



- ・電源プラグがコンセントと確実に接続され、通電されていますか？
- ・電源の入れ直し（電源コードの抜き差し）は実施されましたか？



ネットワークに接続された上、インターネット通信が可能ですか？

- ・有線LANの場合：ケーブルの断線や抜けなどはありませんか？
- ・Wi-Fi の場合：該当無線ルーターの電源/ 通信状況は有効ですか？
- ・ネットワークセキュリティにて DTEN又は Zoom Rooms/ Teams Roomsの通信に必要なドメイン、ポートなどそれぞれの要件は満たされていますか？（IT管理者様にご確認ください）



カメラ、マイク、スピーカー等のDTENメニュー又はZoomポータル/ Teams Roomsの管理者設定上で正しく設定されていますか？



タッチが効かない場合、Zoom Rooms/ Teams Roomsの設定「タッチスクリーン機能」は有効ですか？



DTEN 製品のファームウェア及び Zoom Rooms / Teams Roomsアプリのバージョンは最新ですか？

標準保証の対象製品：日本ラヒシステムズ 合同会社で販売する

DTEN D7 Standard・D7X 55インチ / 75インチ / DTEN ME(PRO)

保証の内容:

保証タイプ	後出しセンドバック保証 (メーカー ※Orbit PRO加入 機器は先出しセンドバック)		
対象となる製品	DTEN D7 Standard 55"/ 75"	DTEN D7X (Win/Android) 55"/ 75"	DTEN ME(PRO)、D7X 27、DTEN BAR(BYODを含む)、 DTEN Mate、DTEN ONboard、DTEN Vue PRO
期間	納品日より 1年間 + 加入したOrbit PRO期間		
交換品 (良品) の提供	不具合品のご返却後、メーカーより良品の後出しになります。(Orbit Proは先出し)		
サービススタッフの派遣	なし (オンサイト保守を導入されている場合はあり)		
不具合品の取り外し/発送	お客様による対応 / 発送 (※不具合品のご返送の送料はお客様負担となります。)		
交換品 (良品) の設置	お客様による対応 (オンサイト保守を導入されている場合を除く)		

- ・ 標準保証サポート窓口
- ・ 受付時間：9：00～18：00 (土・日・祝日及び年末年始休暇を除く)
- ・ 窓口：日本ラヒシステムズ 合同会社 サポート担当

*email での受付となります。  support.japan@wesco.com

センドバックサービスの流れ

- 故障等の不具合がおきましたら、弊社サポート担当(日本語対応)にメールでご連絡をいただきます。
<不具合の箇所及び詳細内容(写真)、製品の型番と シリアル番号、F/W及びアプリバージョン情報を必ずお知らせください >
お問い合わせ先email: support.japan@wesco.com
- 担当者から対応につきまして、返信をさせていただきます。
- 不具合の把握・分析などを行い、RMAナンバーを発行致します。
- お客様にて交換後、故障品を当社に送り返していただきます。(Orbit PRO加入機器は代替え機を先にお届けします)
※ ご返送時の送料はお客様にてご負担ください。
- 日本ラヒシステムズ より、代替機または同等品を送付します。(提供期間はベストエフォート)
- 対応時間は平日9時～18時(土・日・祝日、および当社休日を除く) となります。
- 交換作業及び、設定の回復は含まれておりません。
- 設置先が離島の場合は別途ご相談ください。
- 不具合品は、弊社がメーカーへセンドバックをいたします。

ご注意 (1/2)

- 保証の対象は保証期間内の製品本体に限り、付属品（電源ケーブル、タッチペン、アンテナなど）は含みません。
- 日本ラヒシステムズ 提供の保証サービスは全てセンドバック対応です。 オンサイト対応をご希望の場合、弊社のオンサイト保守サービスへのご加入をお勧め致します。
- センドバック対応をご利用の場合、日本ラヒシステムズ へ不具合等のご連絡をいただきます。
サポート担当が不具合の把握・分析などを行い、RMA対象と判断されましたら速やかに代替手続きを致します。
 - ① 故障製品・部品を日本ラヒシステムズまで発送頂くようお願い致します。
 - ② 故障製品・部品の到着後、代替製品を発送致します。（送料は双方元払いとなります）
- 本サービスによって交換、修理された故障部品の所有権は、全て日本ラヒシステムズ に帰属するものとします。
- シリアルナンバーは大切に保管してください。 保守サポートサービスを受ける際に必要となります。

ご注意 (2/2)

下記に該当する場合は、製品保証期間内であっても全て有償修理対応となります。

- 購買時の情報と連絡先、保証対象製品の情報に相違がある場合
- 保証対象製品を譲渡または販売し、名義・使用者が変更になった場合
- 製品本体以外の同梱品の破損、故障、紛失等（マウントキット、電源ケーブル、タッチペン その他ドキュメント類など）
- 製品の機能および使用のうえで影響のない損害（外観の汚損、LCDの画面焼け、ピクセル欠け、輝度低下を含む）
- 通常使用に支障のない部分で経年劣化に相当するもの
- 直接的、間接的にかかわらず、次の事由によって生じた故障・損傷。
 - 落下、衝撃、水ぬれ等の事故、管理の不備によって生じた故障
 - 日本ラヒシステムズ 合同会社以外の修理または故意の改造が加えられたもの
 - 火災、地震、水害、落雷、その他天変地異、公害、戦争、テロリズム等の予期しない災害によって故障または破損したもの
 - 製品の盗難、紛失によるもの
- 製品が購入後、国外へ持ち出され、使用されたもの