

一般事項(消費者様向け)

お問い合わせ内容	回答
購入した製品に不具合があります。どうすればいいですか？	まずはご購入店舗様へご相談ください。その後お客様ご自身でトラブルを解決する場合は、ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書をご確認ください。ご自身でトラブルが解決できない場合は、お問い合わせフォームからご連絡ください。
お問い合わせフォームへの記載方法を教えてください。	お問い合わせフォームの項目に従い、すべて記載または選択ください。特に、製品(モデル)名/購入店名/製品番号/シリアルナンバーの記、ラベル写真/購入証明の写真/欠陥個所の写真やビデオのアップロードは必須です。誤記や記載漏れがあると適切な回答ができませんのでご注意ください。(製品情報の表示場所は製品別FAQをご確認ください。)
製品保証に係る証明書類とはどのようなものですか？	購入店の印鑑/署名入りの製品保証書やレシート/領収書等や、インターネット販売の場合は、販売サイト等で発行された購入証明類になります。
電話やチャットによるサポートは受けられますか？	お問い合わせフォームを通じてのみのサポートとなります。お客様への折り返しのお電話もできませんこと、予めご了承ください。
出張によるサポートは行っていますか?(例えば自宅訪問サービス)	行っておりません。
アフターサービスはいつまで行っていますか？	2024年12月末までとなります。それ以降のサポートは一切行いませんこと、予めご了承ください。
製品保証期間を教えてください。	ご購入日から1年間となります。ただし、アフターサービス終了日(2024年12月末)の時点でご購入日から1年未満の製品であっても、その時点で保証期間終了となりますこと、予めご了承ください。
製品保証に係る証明書類を紛失してしまいました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	まずはご購入店舗様へご相談ください。その後お客様ご自身でトラブルを解決する場合は、ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書をご確認ください。ご自身でトラブルが解決できない場合は、お問い合わせフォームからご連絡ください。尚、不具合や故障の場合の製品保証は出来かねますこと予めご了承ください。
贈答品(または譲り受けた製品)のため、製品保証に係る証明書類を持っていません。アフターサービスを受けることは可能ですか？	まずはご購入店舗様へご相談ください。その後お客様ご自身でトラブルを解決する場合は、ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書をご確認ください。ご自身でトラブルが解決できない場合は、お問い合わせフォームからご連絡ください。尚、不具合や故障などで製品保証を受ける場合、製品保証に係る証明書類のご提示は必須です。贈答(または譲り受け)頂いた方より予め入手したうえでご相談ください。
中古販売店/ネットオークション/転売業者など、正規販売店とは異なる店舗で購入しました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	まずはご購入店舗様へご相談ください。その後お客様ご自身でトラブルを解決する場合は、ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書をご確認ください。ご自身でトラブルが解決できない場合は、お問い合わせフォームからご連絡ください。尚、正規販売店取り扱いのみが保証対象となりますため、不具合や故障の場合の製品保証は出来かねますこと予めご了承ください。
店頭展示品を購入しました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	まずはご購入店舗様へご相談ください。その後お客様ご自身でトラブルを解決する場合は、ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書をご確認ください。ご自身でトラブルが解決できない場合は、お問い合わせフォームからご連絡ください。尚、店頭展示品はご購入者以外の不特定多数の方が触れることができ、破損や故障のリスクが高い製品であることから、保証対象外とさせていただいております。不具合や故障の場合の製品保証は出来かねますこと予めご了承ください。
発売元がレカロチャイルドセーフティ株式会社、または2019年3月以前に購入した製品を使用しています。アフターサービスを受けることはできますか？	日本国内で正規販売いたしました、発売元がアルターナジャパン株式会社の製品のみがアフターサービスの対象となります。(製品情報ラベル等でも判別可能です。製品別FAQ等で、ラベルの記載内容を照合してください。)
修理や構成部品の販売は行っていますか？	行っておりません。
取扱説明書を紛失しました。入手可能ですか？	ホームページに掲載している取扱説明書をダウンロードし、ご利用ください。
車両適合リストに自分の車が掲載されていません。適合するかお調べいただくことは可能ですか？	車両適合リストに記載のある車両のみが調査済みです。追加調査は承っておりません。
ユーザー登録が行えません。	2023年4月末をもちまして、ユーザー登録システムを終了いたしました。
以前に購入した製品でユーザー登録を行ったのですが、登録済みの個人情報はどうなっていますか？	2023年4月末をもちまして復元できないように処理し、抹消させていただきました。尚、弊社ホームページ上での通知、ならびに登録いただいたお客様へはメールで抹消の旨、ご連絡させていただきました。
リコール等の重大な問題が発生した場合は、どのような対応となりますか？	日本政府と連携し、適切に対応いたします。