

一般事項(販売店様向け)Dealer

お問い合わせ内容	回答
お客様が購入された製品に不具合があります。どうすればいいですか？	不具合や故障と断定する前に、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いただき、自己解決を目指してください。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よりご相談ください。
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。また、製品全体写真、お問い合わせに関連する部位の写真や動画、製品情報ラベルの写真、製品保証に係る証明書類も併せて送っていただければ、より早く適切な回答を期待できます。特に、製品(モデル)名/購入店名/製品番号/シリアルナンバーについて、誤記や記載漏れがあると適切な回答ができません。必ず記載または選択をお願いいたします。(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等)	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、滞留在庫などの販売により、アフターサービス終了時点(2024年12月末)でお客様のご購入日から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。
お客様が製品保証に係る証明書類を紛失されておりました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書等で自己解決を目指してください。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よりご相談ください。尚、不具合や故障の場合の製品保証は出来かねますため、必要に応じて販売店様でご購入証明類の再発行をお願いいたします。
お客様がお持ちの製品は、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？	ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書等で自己解決を目指してください。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よりご相談ください。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。
弊社は基本取引契約を結んでいない販売店ですが、ご購入されたお客様より製品に関する相談を受けました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書等で自己解決を目指してください。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よりご相談ください。尚、正規販売店取り扱い品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。
店頭展示品が破損/故障した。もしくは店頭展示品を購入したお客様より、製品に関する相談を受けました。アフターサービスを受けることは可能ですか？	ホームページに掲載している製品別FAQや取扱説明書等で自己解決を目指してください。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よりご相談ください。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きます。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。
お客様より、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に対する相談をいただきました。アフターサービスを受けることはできますか？	2019年4月以降に日本国内で正規販売いたしました、発売元がアルツァ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。
お客様が取扱説明書を紛失されたようです。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。
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。