

修理について

KOTORI製品の修理/メンテナンスにつきましては下記の窓口までお問い合わせください。

フォステクスカンパニー KOTORI OFFICE

カスタマーサポート

〒196-8550 東京都昭島市つつじヶ丘1丁目1-109

support@kotori.fostex.jp

0120-355-010

(10:00~12:00,13:00~16:00、土日・祝日および当社指定休日を除く)

アフターサービスについて

保証期間は、お買い上げ日から1年です。

期間中は保証書の規定に基づいて、当社のサービス部門が修理いたします。

詳細については、下記「無償修理規定」をお読みください。

保証期間を過ぎてしまった場合、または保証書を紛失してしまった場合の修理については、お買い上げの販売店または当社営業窓口へご相談ください。

保証期間を過ぎてしまった場合でも、修理によって機能が維持できる場合には、お客様のご要望により有償修理いたします。修理金額の見積もり・修理期間などについては、お買い上げの販売店または当社営業窓口へご相談ください。

この製品の補修用性能部品(製品の機能を維持するために必要な部品)の最低保有期間は、製造打ち切り後6年です。

当社営業窓口、およびサービス部門の連絡先は、上記にございます。お気軽にご相談ください。

無償修理規定

取扱説明書の注意書きに従った使用状態で、保証期間内に故障が発生した場合には、無償修理いたします。

保証期間内に故障して無償修理を受ける場合は、

- ・ (1) 製品と保証書をご持参の上、本製品の取扱代理店、または弊社サービス部門へ修理をご依頼ください。
- ・ (2) 離島及び離島に準ずる遠隔地への出張修理を行った場合は、出張に要する実費を申し受けます。

ご贈答品などで所定事項の記入がない場合、電源周波数の異なる地域へのご転居の場合には、弊社サービス部門へご相談ください。

つぎの場合には保証期間内でも有償修理となります。

- ・ (1) ご使用上の誤り、および不当な修理や改造による故障および損傷。
- ・ (2) お買い上げ後の輸送・移動・落下などによる故障および損傷。
- ・ (3) 火災・地震・水害・落雷その他の天災地変、公害や異常電圧による故障および損傷。
- ・ (4) 接続している他の機器に起因する故障および損傷。
- ・ (5) 異常摩耗、異常損傷を除き、自然消耗とみなされた消耗部品による故障および損傷。
- ・ (6) 特殊業務、または特に苛酷な条件下において使用された場合の故障および損傷。
- ・ (7) 電波周波数の変更、およびメンテナンス。
- ・ (8) 保証書のご提示がない場合。
- ・ (9) 保証書にお買い上げ年月日、お客様名、取扱い店(印)の記載がない場合、あるいは字句を書き換えられた場合。

保証書は、日本国内のみにおいて有効です。(This guarantee is valid only in Japan.)

保証書は再発行いたしません。紛失しないよう大切に保管してください。

※この規定は、本書に明示した期間・条件のもとにおいて、無償修理をお約束するものです。したがって、この無償修理規定によってお客様の法律上の権利を制限するものではありませんので保証期間経過後の修理などについてご不明な場合は、本製品の取扱店、または弊社サービス部門へお問い合わせください。

※保証期間経過後の修理、補修用性能部品の保有期間については、前述の「アフターサービスについて」をご覧ください。

無償修理について

保証期間内に故障が発生した場合には、無償修理規定に従い無償にて修理を行います。

ただし、つぎの場合には保証期間内でも有償修理となります。

- ・ (1) 取扱説明書による注意事項に記載された使用条件、環境を著しく逸脱した状態でご使用されたとみられる損傷が見受けられる場合。
- ・ (2) 保証書もしくはお買い上げ日の証明できる領収書またはレシートが製品に添付されていない場合。
- ・ (3) 無償修理規定の範囲外の場合。

詳細は上記の無償修理規定をご覧ください。

修理品は弊社カスタマーサポートか、お近くのKOTORI取扱販売店・代理店までお送りください。

送料について

修理品の送料は、お客様にてご負担いただいております。

ご不明な点は弊社カスタマーサポートまでお問い合わせください。

※販売店・代理店経由でサービスをご依頼をされた場合の費用につきましては各販売店・代理店にご確認ください。

修理品を発送頂く場合の注意

保証書もしくはお買い上げ日のわかるものを添付してください。

製品ご購入時の箱を使用してください。箱が手元に無い場合には、運送中に破損しないように緩衝材等を使用して梱包ください。

※運送中の破損につきましては、弊社では保障致しかねます。

不具合の症状をできる限り具体的に記入して商品に添付してください。

またお客様へのご連絡先もご記入ください。

用紙につきましては、下記の修理連絡書(PDFファイル)をダウンロードして必要事項をご記入ください。

不具合内容の記入につきましては、可能な限り詳細にお知らせ頂きますと修理時間の短縮にも繋がります。

例:プラグ側のコードを曲げるとヘッドフォンからガザガザといったノイズが聞こえる。

破損具合の著しい製品や、生産完了から年月が経過した製品につきましては、

お送り頂いても修理が出来ない場合がございます(例:限定コラボレーションモデル等)。

生産完了機種につきましては、ご発送頂く前に上記のカスタマーサポートまでお問い合わせください。

お見積が必要な場合は、修理連絡書内の修理見積り 連絡希望 にチェックをお付けください。

修理完了品の返送は、修理代金のお支払い確認後になります。お支払い方法は下記をご参照ください。

KOTORI OFFICEに直接発送される場合には上記の宛先までお送りください

※発送伝票の備考欄等に「修理依頼」とご記入ください。

弊社に修理品の持ち込みを希望される場合には、必ず事前に上記のサービス窓口までお電話をお願い致します。

事前のご連絡が無く来社された場合には、修理品の受付ができない場合がございます。

修理連絡書(PDF) は次ページにございます。

修理代金のお支払い方法について

弊社カスタマーサポートに直接、修理をご依頼される場合のお支払方法は下記の通りです。

弊社よりお客様に修理代金ご請求→銀行振込 弊社よりお客様に修理代金ご請求のご連絡をいたします。

お支払い方法は銀行振込とさせていただきます。

お振込先 三井住友銀行 立川支店 普通口座 0025143 フォスター電機株式会社

販売店・代理店を経由して修理をご依頼される場合、お支払いは、各販売店・代理店にてお願いいたします。

お支払方法につきましては各販売店・代理店にお問い合わせください。

※振込手数料はお客様のご負担をお願いいたします。

※修理依頼者とお振込名義が異なる場合には、事前にご連絡の上でお振込をお願いいたします。

お名前が異なると確認作業にお時間がかかる為、修理品のご返却が遅れる場合があります。

修理連絡書

いつもKOTORIをご愛用頂きまして、誠にありがとうございます。
誠に恐縮ではございますが、下記にご記入頂き修理品と一緒に送付ください。
ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

ご依頼日	年	月	日
ご購入店	<input type="checkbox"/> KOTORI ウェブサイト（注文番号	）	<input type="checkbox"/> Apple Online Store
	<input type="checkbox"/> 百貨店等の店舗（店舗名	）	<input type="checkbox"/> その他（
お客様名	フリガナ		
ご住所	〒		
電話番号	<input type="checkbox"/>		
メールアドレス	<input type="checkbox"/>		
お見積	<input type="checkbox"/> 連絡希望	<input type="checkbox"/> 連絡不要	
故障の症状	<input type="checkbox"/> 常時	<input type="checkbox"/> 時々	<input type="checkbox"/> 使い始め

（できるだけ詳しくご記入ください）

■お送りいただくもの■

- 修理品
- 修理連絡書（本書1ページ目のみ）
- 保証書もしくはお買い上げ日がわかるもの

■修理品送付先■

下記の宛先までお送りください

〒196-8550
東京都昭島市つつじヶ丘1丁目1-109
フォステクスカンパニー KOTORI OFFICE 行
TEL 0120-355-010

■お客様の個人情報の取り扱いについて■

送付修理におけるお客様の個人情報は、主に修理およびその確認、お問合せへの対応に使用し、厳重に管理を行い、お客様の同意なく個人情報を第三者に提供または開示することはありません。

お問い合わせ

KOTORI OFFICE カスタマーサポート

Email: support@kotori.fostex.jp

TEL: 0120-355-010 (9:00 - 12:00/13:00 - 16:00)

(土日・祝祭日及び弊社指定休日を除く)

