

## その他全般 よくあるご質問

### 修理について、どちらに申し込みをすればよいですか

お買い上げ頂いた販売店へご相談ください。

ご購入先がご不明の場合や、贈答品などで保証書記載の販売店にご相談できない場合は、「オンライン修理フォーム」からご依頼ください。

※ご注意：延長保証などご購入店の独自サービスについては適用できませんのでご了承ください。

### フェローズ製品・消耗品はどこで購入できますか

お近くの家電量販店、文具・事務機販売店でのお取り寄せ、または各種通信販売などで販売しております。

### 保証書に購入日の記入がありません。有償修理になりますか？

ご購入日を確認できる納品書、請求書、領収書のいずれかのコピーと保証書を一緒にご提示いただき、保証内と確認ができる場合は、保証期間として対応させていただきます。

修理の内容が有償となる場合は、事前に見積書を提示させていただきます。

### 自分で修理したいのですが、部品の購入はできますか？

お客様の安全を確保するため、部品の販売は行なっておりません。また、お客様にて分解等された場合、保証の対象外になりますので、お手数でもお買い上げの販売店もしくは「オンライン修理フォーム」から修理をご依頼ください。

### 修理の出張サービスはありますか？

シュレッダー、ラミネータともに、「オンライン修理フォーム」から申し込みいただき、お客様より宅配便で送っていただく修理方法となります。

ただ、一部の大型シュレッダーについては出張修理のご依頼を承っております。詳しくはお買い上げの販売店にご相談いただくか、もしくは「オンライン修理フォーム」にてお問い合わせください。

### 修理品は、どちらに送ればよいですか？

修理は事前にお申し込みが必要となります。お申し込みを確認後、弊社より修理品の送り先をご案内いたします。

※取扱説明書に記載の弊社所在地と修理品の送付先は異なります。

※修理のお申し込みは「オンライン修理フォーム」をご利用ください。

### 修理依頼品の梱包方法はどのようにしたらよいですか？

輸送中の破損を防止するため、購入時の箱・梱包材をご利用の上、梱包してください。

製品のご購入時の箱がない場合

1. 大きめの箱をご用意ください。
2. 製品をエアキャップで丁寧に包んでください。
3. 動かないように隙間に緩衝材をお詰めください。



### 修理にはどれぐらいの日数がかかりますか？

保証期間内であれば、一週間から10日ほどとなります。但し、不具合の再現状況、部品状況等により予定日数を超える可能性があります。下記のような場合、修理に長くお時間をいただきます。

- ・不具合の発生頻度が低く、弊社にて再現が困難であった場合。
- ・一時的な部品待ち/ 製品在庫待ちになった場合。
- ・保証期間外の場合は、着手前にお見積もりを提示します。ご回答いただいた後、修理に着手いたします。

※お買い上げ店に持ち込んでの修理品送付や、年末年始など、当社の休業期間を挟む場合は、通常よりもさらに数日かかる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※修理のお申し込みは「オンライン修理フォーム」をご利用ください。

### 送料について教えてください

修理品を弊社にご送付いただく際の送料は、お客様にてご負担をお願いいたします。修理品を返送する際の送料は、弊社にて負担いたします。

※ご購入日から1ヶ月以内の場合は初期不良として受付いたします。ご購入日が証明できるものを同梱の上、着払いにてお送りください。

※送料は宅配便サービスごとに異なります。くわしくはご利用される宅配便サービスのホームページからご確認ください。

### 保証期間内であれば無償ですか？

正常な使用方法（※）のもとで万一発生した故障については、保証期間内であれば、無償で修理いたします。

※取扱説明書に記載されている使用方法など

ただし、保証書のご提示がない場合や、お預かりした製品の状態を保証規程に基づいて確認した結果、保証期間内でも有償修理となる場合がございます。

### 修理代金を教えてください

修理代金は製品や故障の症状によって異なるため、お客様からの修理ご依頼品を拝見してからご案内しております。

### 修理代金の支払いについて教えてください

保証期間外の修理預かり品は、検査後に不具合内容とお見積り金額をご連絡いたします。修理をご希望される場合は、お支払い方法をお選びの上ご返信をお願いいたします。

お支払い方法は以下①②となります。

①お振込み

見積もり回答受領後請求書を発行いたしますので、お振込みをお願いいたします。ご入金の確認後修理を開始いたします。

②代引き

見積もり回答受領後、修理を開始いたします。代引き手数料は弊社にて負担いたします。

### 返品したいのですが、どのようにすればよいですか？

返品のご要望に関しては、弊社では可否の判断ができません。ご購入をされた販売店様へ相談をお願いしております。