

初期不良の対応での修理ご依頼について

ご案内

弊社では、製品の品質管理には万全を期しておりますが、万一、お買い求めいただいた際に初期不良その他の不具合やお気付きの点などがございましたら、**まずはお買い求めいただいた販売店にご相談ください。**なお、販売店にて対応が難しい場合などのご事情がある場合には、下記要領にして弊社が対応を承ります。(弊社での修理受付の際に、ご事情をお伺いする場合がございます。)

ご依頼方法

●対象となる初期不良

車両その他の製品および付属パーツの傷・不具合（走行不良、点灯不良）など

※外装の破損や内装（ケース、ウレタン、シート）の傷や破損、説明書の折れ等については対象外です

●受付方法：

1：事前のご相談

ご購入日から2週間以内に、お電話で当社（KATOお客様サービス係：TEL 03-3954-2503）へご相談ください。事前のご相談なく修理依頼の場合は、通常の修理費用（+往復送料）がかかりますのでご注意ください。

↓

2：「修理依頼票」にご記入

↓

3：お持込／ご郵送にて修理受付

必要なもの

- ① 製品（ご購入時のまま、一式すべて）
- ② 「修理依頼票」
- ③ レシートなどご購入を確認できる書類（メール等の場合はプリントアウト）

(1) 店頭受付：「ホビーセンターカトー東京店」「KATO京都駅店」にお持ち込みください

(2) 郵送受付：KATOお客様サービス係（下記）へ「初期不良修理品在中（事前連絡済）」と伝票の品名欄にご記入のうえ、宅配便（ゆうパック、クロネコヤマトなど）の着払配送をご利用下さい。

〒161-0031 東京都新宿区西落合 1-24-10

(株) ホビーセンターカトー KATOお客様サービス係

TEL：03-3954-2503（代表）

ご注意事項

○ ご購入の確認について

・ ご購入日から2週間を過ぎたもの、ご購入日が確認できないものは、通常修理（有償対応）とさせていただきます。

・ レシートなどのご購入確認書類に基づいて、弊社から販売店へ販売履歴の照会を行います。お客様は、弊社が、この目的のため、当該書類に記載されたお客様の住所、氏名、電話番号、メールアドレスその他の情報を販売店へ提供することについて、ご同意いただくものといたします。

○ 通常修理（有償対応）とさせていただきます場合があります

・ フリマアプリやネットオークション、e マーケットプレイス等で購入・落札された商品など、KATO登録販売店以外からのご購入いただいた、または譲り受けた商品については、商品の開封の有無、使用の有無に関わらず、一律に通常修理（有償対応）とさせていただきます。

・ 状態を確認させていただき、商品の使用状況により通常修理（有償対応）となる場合があります。

○ 修理不能品について

・ 製造から長期間経過した商品につきましては、部品在庫が払底し、修理対応できない場合がございます。あらかじめご了承ください。