

- お問い合わせ・アフターサービスのご依頼時の注意点 -

1. お問い合わせ内容

本ウェブサイト内に明記している内容と重複するご質問や、弊社取扱い製品やサービス以外についてのご質問には、原則的にご回答・ご連絡を差し上げておりません。弊社へお問い合わせいただく前に「ご不明な点についてのご案内（記載）が無いか？」をまずは本ウェブサイト内にてご確認ください。また、お問い合わせより以降は、本ウェブサイトに記載の内容にご理解・ご同意いただいたものとして、全てのご対応を進めさせていただきます。

■ Carbon8 製品のアフターサービスについて（SERVICE）

URL : <https://www.honeybee-warehouse.com/service>

■ アフターサービスについてよくある質問（FAQ）

URL : <https://www.honeybee-warehouse.com/faq>

■ Carbon8 製品の純正補修パーツのご注文

URL : <https://www.honeybee-warehouse.com/spareparts>

2. 作業依頼品のご発送（初期不良対応や修理・オーバーホールのご依頼）

お問い合わせフォームにご記入いただくユーザー様のメールアドレス宛てに、弊社より「受付確認メール」をお送りします。弊社からの「受付確認メール」の受信してその内容をご確認をいただいた後に、ご依頼品を弊社へ発送してください。弊社からの受付確認メールをご確認いただくより前に、ご依頼品を発送いただいても弊社で受領をいたしません。その場合は、お荷物がユーザー様へ返送されます。

3. 依頼品のご発送までの日数（初期不良対応や修理・オーバーホールのご依頼）

弊社へ直接のリペアサービスをご依頼される場合は、弊社が「受付確認メール」をお送りした日（※ユーザー様の端末への受信日ではありません）より7日以内に必ず弊社へご依頼品を発送してください。やむを得ず、それ以降の発送となる場合は発送前に必ず弊社へメールにてご一報ください。改めてのご連絡が無いまま、弊社が受付確認メールを送信した日より8日目以降にご依頼品を発送いただいても、弊社で受領をいたしません。その場合は、お荷物がユーザー様へ返送されます。

同じく【初期不良対応依頼】の場合においては、「弊社が受付確認メールをお送りした日」からご依頼品の弊社受領日までの日数が初期不良対応期間に加算されます。お問い合わせ時に初期不良対応のご依頼であっても、弊社受領日が「初期不良対応の満了日より8日目以降」である場合、理由の如何を問わず有償修理対応となります。

また「ご依頼品を上記の期日までに弊社へ発送していただいたか？」について、弊社からユーザー様へ確認の連絡はしておりません。上記の基準に沿って一律にご対応いたします。予めご了承ください。

4. リペアご依頼品の保管期限について

リペアサービスご依頼品の作業完了後に弊社よりご請求書をEメールにてお送りした日より半年の間、ご依頼ユーザー様からご入金が無い場合、ご請求書の日付より起算して半年経過後に依頼品を処分いたします。

以上をご確認・ご同意の上、お問い合わせフォームの最下段「お問い合わせ・アフターサービスのご依頼時の注意点についてを確認・同意しました」の欄にチェックを入れた後に <送信ボタン> を押していただき、弊社からの連絡をお待ちください。ご記入いただいたEメールアドレス宛てに、**弊社営業日 2-3 日以内に連絡**を差し上げます。

※「メールが届かない」とのご連絡を頂戴することがありますが、迷惑メールフォルダ等に振り分けられている事が多くあります。まずはユーザー様側の受信メールの振り分け条件やメールサーバーの設定をご確認ください。なお、ユーザー様側のインターネットおよびEメールの利用環境・利用設定に起因する対応遅延や損害について弊社は一切の責を負いかねます。