

ALAXALA メンテナンスサービス部品返却方法のご案内

1. 【部品返却書】の作成

お送りした代品の外箱には、返却に必要な書類一式を封入したビニール袋が添付されております。

返却書類一式の中から【部品返却書】を取り出し、必要事項を記入して下さい。

なお、受付番号欄は、センドバック受付時にALAXALAメンテナンスサービス窓口よりご連絡した受付番号(SR番号)を記入して下さい。

2. 故障品の梱包

故障部品の梱包は、お届けした代品の段ボール箱および緩衝材を使用し、【部品返却書】を同梱して下さい。

代品として送付した物品以外の付属品やオプション品は、必ず取外し、お客様の元で保管して下さい。

万が一、代品に含まれていない付属品やオプション品を返却された場合、紛失・破損等があっても保証できません。

3. 故障部品の発送

故障部品の発送方法は、以下の5通りの方法がございます。

なお、不揮発媒体搭載製品は、お客様情報が含まれていることもありますので、セキュリティ回収を推奨します。

大型シャーシ及びセキュリティ回収の対象製品については、「ALAXALAメンテナンスサービス部品リスト」をご参照下さい。

- ・訪問引取り(大型シャーシを除く)
- ・訪問引取り(大型シャーシのみ)
- ・セキュリティ回収
- ・持ち込み返却
- ・任意の運送業者による返却(お客様負担)

■訪問引取り(大型シャーシを除く)

弊社提携業者(ヤマト運輸)が引取りに伺います。下記の手順で返却して下さい。

(1)【着払伝票】の記入

代品に添付されているヤマト運輸【着払伝票】の「ご依頼主」欄に、お客様の住所・氏名・電話番号を記入して下さい。また、「品名」欄の余白には受付番号(SR番号)を記入して下さい。

(2)【着払伝票】の貼付

返却する機器を梱包した段ボール箱に【着払伝票】を貼付して下さい。

(3)引取り回収の依頼

引取り回収のご依頼は、ヤマト運輸お客様サービスセンターまでご連絡をお願い致します。

電話種別	電話番号	受付時間
固定電話	0120-01-9625	8:00~21:00 (年中無休)
スマートフォン、携帯電話	0570-200-000	
PHS、050IP 電話	050-3786-3333	

[引取り時間帯について]

引取りの申込を受け付けてから2時間前後を目安に引取りに伺います。
但し、16:00以降に受け付けた場合は、翌日の引取りとなる可能性があります。
ご不明な点は、引取り申込み時に“ヤマト運輸お客様サービスセンター”
に確認して下さい。

(4)引渡し

指定された日時にヤマト運輸の担当者が引取りに伺いますので、返却する機器を梱包した段ボール箱を渡して下さい。

■訪問引取り(大型シャーシのみ)

弊社提携運送業者が引取りに伺います。下記の手順で返却して下さい。

(1)【ALAXALA メンテナンスサービス大型シャーシ回収依頼フォーマット(メール用)】の記入

ALAXALA メンテナンスサービス WEB ページよりダウンロードした【ALAXALA メンテナンスサービス大型シャーシ回収依頼フォーマット(メール用)】に、引取り希望日時(平日 9:00~17:00)、受付番号(SR番号)、引取り部品の形名、お客様の会社名・住所・郵便番号・氏名・電話番号を記入して下さい。

(2)【ALAXALA メンテナンスサービス大型シャーシ回収依頼フォーマット(メール用)】の送付

【ALAXALA メンテナンスサービス大型シャーシ回収依頼フォーマット(メール用)】を引取り希望時刻の24時間前までに下記「アラクサラ部品デリバリ受付センター」にメールで送信して下さい。

なお、受付時間帯は平日(12/30~1/3を除く)9:00~17:00となります。

[アラクサラ部品デリバリ受付センター]

E-Mail

a-parts-deli@ml.alaxala.com

(3) 電話による回収依頼内容の確認・連絡

メール送信後、「アラクサラ部品デリバリ受付センター」まで電話で送達確認をして下さい。メールおよび電話での連絡を確認後、引取り場所・日時をメールにて返信します。

※引取り場所等の状況により、引取り日時を相談させて戴く場合があります。

[アラクサラ部品デリバリ受付センター]

TEL

0120-560-679

(4) 引渡し

指定された日時に弊社提携運送業者が引取りに伺いますので、返却する機器を梱包した段ボール箱を渡して下さい。

■セキュリティ回収

弊社のセキュリティ回収はヤマトグローバルエクスプレス(株)の監視サービスを利用しています。配送状況における荷物の異常有無を監視するサービスを利用した回収方法です。不揮発媒体搭載製品は、お客様情報が含まれていることもありますので、本回収方法をお勧めします。

下記の手順で返却して下さい。

(1) 【ALAXALA メンテナンスサービスセキュリティ回収依頼フォーマット(メール用)】の記入

ALAXALA メンテナンスサービス WEB ページよりダウンロードした【ALAXALA メンテナンスサービスセキュリティ回収依頼フォーマット(メール用)】に、引取り希望日時(平日午前または午後)、受付番号(SR 番号)、引取り部品の形名、お客様の会社名・住所・郵便番号・氏名・電話番号を記入して下さい。

(2) 【ALAXALA メンテナンスサービスセキュリティ回収依頼フォーマット(メール用)】の送付

【ALAXALA メンテナンスサービスセキュリティ回収依頼フォーマット(メール用)】を引取り希望時刻の24時間前までに「アラクサラ部品デリバリ受付センター」にメールで送信して下さい。

なお、受付時間帯は平日(12/30~1/3を除く)9:00~17:00となります。

[アラクサラ部品デリバリ受付センター]

E-Mail

a-parts-deli@ml.alaxala.com

(3) 電話による回収依頼内容の確認・連絡

メール送信後、「アラクサラ部品デリバリ受付センター」まで電話で送達確認をして下さい。メールおよび電話での連絡を確認後、引取り場所・日時をメールにて返信します。

※引取り場所等の状況により、引取り日時を相談させて戴く場合があります。

[アラクサラ部品デリバリ受付センター]

TEL

0120-560-679

(4) 引渡し

指定された日時にヤマト運輸の担当者が引取りに伺いますので、返却する機器を梱包した段ボール箱を渡して下さい。

■持ち込み返却

ヤマト運輸営業所・取次店・コンビニエンスストアに直接持ち込んで返却することができます。下記の手順で返却して下さい。

(1) 【着払伝票】の記入

代品に添付されているヤマト運輸【着払伝票】の「ご依頼主」欄に、お客様の住所・氏名・電話番号を記入して下さい。また、「品名」欄の余白には受付番号(SR番号)を記入して下さい。

(2) 【着払伝票】の貼付

返却する機器を梱包した段ボール箱に【着払伝票】を貼付して下さい。

(3) 持ち込み

返却する機器を梱包した段ボール箱をヤマト運輸営業所・取次店・コンビニエンスストアにお持ち込み下さい。

■任意の運送業者による返却(お客様負担)

お客様にお手配いただいた運送業者による返却も可能です。下記の住所宛に送付して下さい。ただし、送付費用はお客様負担となります。

[故障部品の送付先]

住所：〒143-0001 東京都大田区東海 2-1-2 GLP 東京 5 階 平和島ロジセンター内 宛名：アラクサラ部品デリバリ受付センター TEL：0120-560-679

以上