

2018年7月11日

お客様 各位

アップリカ・チルドレンズプロダクツ合同会社

ベビーカー「ラクーナ ソファークッション」
点検および改修に関するお詫びとお願い

平素は弊社製品をご愛用いただき、誠に有難うございます。

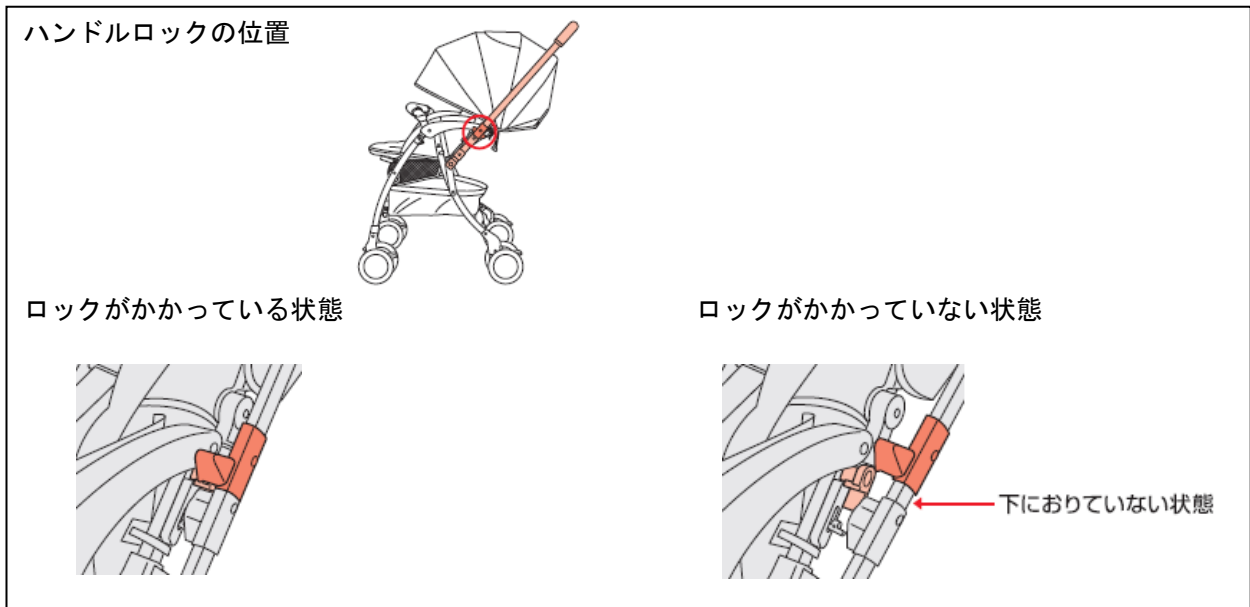
この度、弊社製品「ラクーナ ソファークッション」におきまして、両対面式ハンドルの対面状態から背面状態への切り替え時、ご使用状況によりハンドルロックがかかりにくくなる場合があることが判明いたしました。取扱説明書に記載されておりますとおり、ハンドルロックがかかっていることをご確認いただければ安全にご使用頂けますが、弊社は、お客様の安全を最優先に考え、該当製品をお預かりし、点検および改修を行うことといたしました。なお、本件に起因する消費者様のお怪我等事故の報告はございません。

対象製品をご購入いただいたお客様には心よりお詫びを申し上げますとともに、下記対応をすすめてまいりたく、「ラクーナ ソファークッション お問い合わせ窓口」までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

弊社では、今後も再発防止に向けて社内確認体制の一層の強化を図ってまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

記

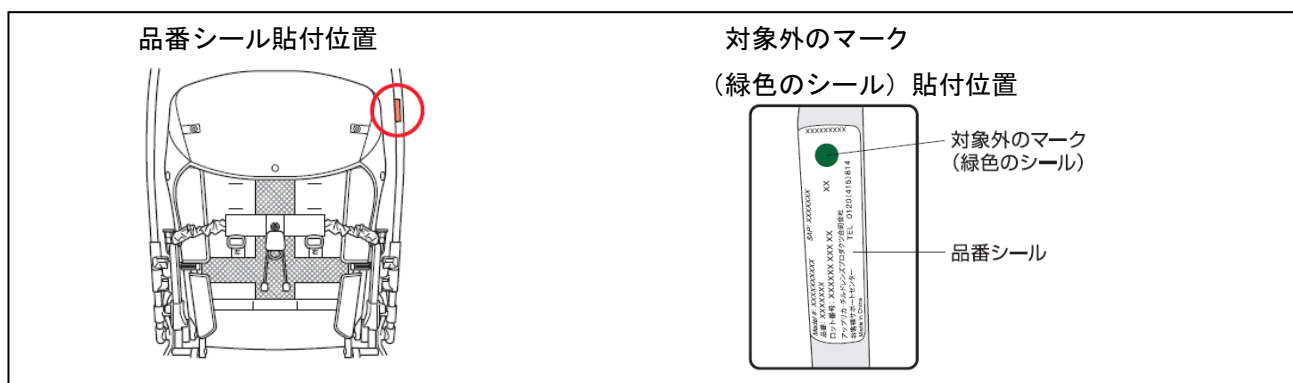
【不具合の内容】両対面式ハンドルを対面状態から背面状態に切り替える際に、ハンドルロックがサポートピンにかかりにくい場合があります。



【対象製品】

製品名	品番	色柄名	JANコード
ラクーナ ソファークッション	2037451	モダントライアングル BK	4969220001999
	2037452	ノーティカルストライプ NV	4969220002002
	2037453	ハーフサイクルレッド RD	4969220002019
	2037020	レモンシルバームーン GR	4969220001982
	2037454	ネイビーヘリンボーン NV	4969220002026
	2033609	ノーブルブラック BK	4969220002187

なお、上記品番においても、品番シールに対象外のマーク（緑色のシール）貼付されている製品は対象製品ではございませんので、点検・改修等は不要です。



【販売期間】

2017年12月8日販売開始

【お客様からの回収等の方法】

対象製品をお持ちのお客様から「ラクーナ ソファークッション お問い合わせ窓口」にご連絡をいただいた後、弊社より回収用ケース（宅配便伝票付）をご指定の場所にお送りし、お客様により対象製品をケースに入れ弊社サービス工場までお送りいただきます。対象製品の点検改修が終了し、お手元にお届けするまでの間、ご希望のお客様には代車をご用意いたします。受付時にお申し付けください。

*「お預かり・点検改修の流れ」をご参照ください。

【ラクーナ ソファークッション お問い合わせ窓口】

（電話でのお問い合わせ）

フリーダイヤル 0120-772-011

※ 電話番号をよくお確かめのうえ、お掛け間違いのないようお願い申し上げます

受付時間： 2018年7月11日（水）～2018年7月22日（日） 10:00～17:00（土日祝日を含む）

2018年7月23日（月）以降 10:00～17:00（土日祝日を除く）

※ 弊社夏季休暇期間（2018年8月11日（土）～2018年8月16日（木）まで）も、受け付けをお休みさせていただきます。

（ホームページからのお問い合わせ）

<https://www.aprica.jp/support/other.html>

「トップページ」→「よくあるご質問」→「その他のお問い合わせ」

*「ホームページお問い合わせ画面入力例」をご参照ください。

以上

お預かり・点検改修の流れ

①お問い合わせ → ②お引き取り → ③点検改修 → ④返送

①お問い合わせ

お手数ですが、お客様から弊社にご連絡いただきますようお願いいたします。

・お電話でお問い合わせの場合

ラクーナ ソファークッションお問い合わせ窓口（0120-772-011）へ
以下情報をお知らせください。

1. 製品名 2. 品番・ロット番号 3. 購入店舗・購入日 4. 代車（要・不要）

※ 品番シールを事前にご確認いただくか、お近くにベビーカーをご用意ください。

・Web お問い合わせフォームよりお問い合わせの場合

URL: <https://www.aprica.jp/support/other.html>

お問い合わせ画面入力例を参照のうえ、必要事項を入力し、送信ください。

※ 原則として、受信後 48 時間以内（弊社休業日を除く）に回答させていただきます。

②お引き取り

お問い合わせ時にご希望頂いたお客様には代車をお届けします。

その場でお客様のベビーカーと代車を入れ替え、配達員にお渡しください。

代車ご不要の場合は引取用ケースをお届けします。

お客様のベビーカーを引取用ケースに入れて配達員にお渡しください。

- ※ 代車は同等機能のベビーカーをご用意いたします。
- ※ 弊社サービスセンター到着から返送まで 1 週間～10 日前後を予定しています。お住まいの地域や交通の事情によって変わります。
- ※ お問い合わせフォームからご連絡いただいた場合でも、詳細確認のためにお電話を差し上げる場合がございます。

③点検改修

お預かりしたお客様のベビーカーを点検改修させていただきます。

※到着した製品の状態によっては、お客さまにご連絡させていただく場合がございます。

④返送

点検改修が終了次第順次お返しいたします。

代車をご利用の方はその場でお客様のベビーカーと入れ替え、配達員にお渡しください。

※返送の事前連絡はありません。お手数ですが不在票でのご対応をお願いいたします。

ホームページお問い合わせ画面入力例

以下の例を参考に入力ください。赤枠は必須入力項目です。

お問い合わせフォームURL: <https://www.aprica.jp/support/other.html>

「トップページ」→「よくあるご質問」→「その他のお問い合わせ」

その他のお問い合わせ

こちらのフォームに必要事項をご記入の上、お問い合わせください。
製品に関するお問い合わせは、製品名、品番、ロット番号をできるだけご記入下さい。
※は必須項目となります

製品をお選びください ※

「ベビーカー・バギー」を選択してください。

①製品名

※全角でご記入ください。

「ラクーナソファークッション」とご記入ください。

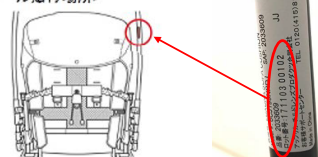
②品番

※半角でご記入ください。

③ロット番号

※半角でご記入ください。

ハンドルの右内側にある品番ロット番号をご記入ください。
品番シール貼付場所。



※製品名、品番、ロット番号が不明な場合は、こちらをご参照ください。

お客様情報をご記入ください

姓(漢字)

※全角でご記入ください。

山田

名(漢字)

※全角でご記入ください。

太郎

姓(カタカナ)

※半角でご記入ください。

・ヤマダ
・yamada ※アルファベットも可

名(カタカナ)

※半角でご記入ください。

・タロウ
・taro ※アルファベットも可

メールアドレス

※半角でご記入ください。PCアドレス

taro.1234@aprica.ne.jp

メールアドレス

※半角でご記入ください。コピー不可

taro.1234@aprica.ne.jp

ご連絡先電話番号

※半角でご記入ください。(ハイフンなし)

09099771234

郵便番号

※半角でご記入ください。(ハイフンなし)

5420082

都道府県

東京都

市区郡町村

※(例)中央区

中央区

番地・マンション・アパート名・部

※(例)銀座2丁目6-12 大倉本館ビ

銀座1丁目1-1 アップリカビル1F

お問い合わせ内容をご記入ください ※

回答をスムーズにさせていただくため、下記内容をご記入ください。
・お子様の ①月齢 ②体重 ③身長 ④性別 ⑤購入店名 ⑥購入時期
※チャイルドシートの場合は①～④もご記入ください。
・お車の ①メーカー名 ②車種 ③型式 ④年式

不要

①代車 要/不要
②購入店舗・購入日
③ベビーカー引取り先のお名前・ご住所・お電話番号
上記入力内容と異なる場合のみご記入ください。

O

①代車 要
②〇〇〇〇××店・2018/1/2
③山田花子
〒542-0082 大阪市中央区島之内123
0662341234

写真画像などを添付できます

※複数添付可。メール容量は3MB以下でお願いします。

送信する

A~O の項目にご記入いただき、送信ボタンをクリックしてください。
48時間以内(2営業日以内)に、「ラクーナソファークッション点検・整備受付完了」のご案内をお送りし、受付完了メールといたします。

詳しくは、「お預かり・点検整備の流れ」をご覧ください。
お問い合わせフォームからご連絡いただいた場合でも、詳細確認のためにお電話を差し上げる場合がございます。