



平成25年8月13日

令和4年1月改定

Tern Bicycles 日本総代理店

株式会社アキボウ

専用フリーダイヤル：0120-557-602

info@ternbicycles.jp

2012年モデル 自主回収と交換に関するお詫びとお願い

拝啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は弊社取り扱い製品 Tern をご愛用賜り厚くお礼申し上げます。

この度、2012年モデルとして2011～12年初期に製造された車両の一部に、溶接不具合の可能性のあるフレームが混入しており、破損するおそれがあることが判明いたしました。

このため弊社としましては、予防的措置として当該品だけでなく当時同じ製法にて生産された全車両の自主回収を行うことといたしました。これによりお客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけし誠に申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

つきましては、対象車両をご愛用のお客様は直ちにご使用を中止いただきますようお願い申し上げます。また、対象車両の「フレーム回収」と「フレーム無償交換」を実施させていただきたく、何かとご多用のおり大変恐縮に存じますが、ご購入いただいた Tern 販売代理店へお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

お客様へは多大なご負担をおかけし大変申し訳ございませんが下記をご確認いただき、ご対応ご協力賜りますよう重ねてお願い申し上げます。

敬具

記

〈対象車両〉

2012年モデル 計4車種 (made in Taiwan)

Verge X20

Verge X10

Verge X30h

Verge S11i



〈対象車両検索〉

「[自主回収対象モデルリスト](#)」をクリック頂き、フレームNo. もしくは、シリアルタグNo.が現在お持ちの車種に該当するかご確認ください。フレームNo. およびシリアルタグNo. は下記を参考にご確認ください。

フレームNo. : フレーム裏面、ボトムブラケット下に刻印されております

シリアルタグNo. : シートチューブ下部にQRコードとともに印字されております

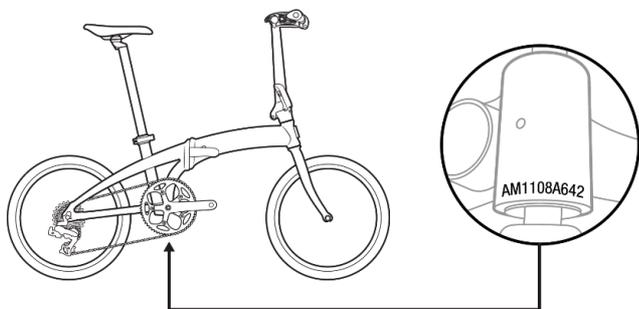
【フレームNo.】

ボトムブラケット下に刻印されております。

◆ 「該当リスト」とお持ちのフレームNo. の照合を行って下さい。

- ・ リストに該当していた場合：ただちに使用の中止と購入店へご連絡お願い致します。
- ・ リストに該当していない場合：次にシリアルタグNo. にて検索してください。

また、塗装の具合によってフレームNo. がハッキリと見えない場合がございます。この場合も、シリアルタグNo. にて検索して下さい。



※ 「AM1A…」および、「AM1102… ～ AM1207…」で始まるフレームNo. が対象となります。

それ以外は対象外となります。

(「AM11…」は、2011製造/「AM12…」は2012製造)

【シリアルタグNo.】



※ シートチューブ下部にQRコードとともに、英数字合わせて8文字にて印字されております。

〈回収交換時期と手順〉

対応時期開始：随時交換をお受けしております。

交換作業：フレーム交換作業は弊社にて実施いたします。

手順：以下の手順をご確認お願いいたします。

- 当該車両をお持ちのお客様はただちに使用を中止いただき、お買い上げいただきました Tern 販売代理店、もしくは最寄りの Tern 販売代理店へご連絡いただき、車両のお持ち込みをお願いいたします。
- 販売店を通して回収させていただき、弊社にてフレーム交換作業を行います。
- 交換フレームの在庫がない場合は同等品他モデルへのご交換にて対応させて頂く場合がございます。
- 交換フレームにはヘッドバッジは付属されません。ヘッドバッジやその他のパーツは、お客様がお持ちのものをそのまま移植させていただきます。なお、ご発送の際はライトなどお客様の私物は外した状態にてご発送いただきますようご協力お願いいたします。
- フレーム交換作業完了後、お預けいただいた販売店よりお客様へ作業完了した旨のご連絡を差し上げますので、車両の受け取り希望日をお伝えください。その後返送手配させていただきます。回収からご返送まで2週間ほどお時間をいただく場合がございますこと、ご了承のほどよろしくお願い申し上げます。

*なお、最寄りの Tern 販売代理店への持ち込みが困難な場合は、info@ternbicycles.jp まで以下の内容をご連絡ください。

【メール記載内容】

➤ タイトル記載内容：2012年モデル 自主回収と交換の件

➤ 文面記載内容：

- ・ お客様のお名前
- ・ 郵便番号 / ご住所
- ・ お電話番号
- ・ 購入店
- ・ モデル名
- ・ フレームナンバー/シリアルタグNo.
- ・ ダンボールの受け取り希望日時

(午前中、12時～14時、14時～16時、16時～18時、18時～21時)

*返送に必要なダンボールを事前に発送いたします。ダンボールに車両を入れていただき準備ができましたら、メールにて「回収希望」の旨、ご連絡をお願いいたします。

直接お客様のご自宅へ西濃運輸のおかえり便にて当該車両の回収を行います。交換作業が終了次第、弊社よりご連絡差しあげます。回収可能な日時につきましては下記の通りとなります。

- ・ 日曜、祝日を除く平日、土曜日
- ・ 9時から17時、または12時から17時の間

※ 詳細な回収時間の指定(例 14時から15時の間、など)につきましては、交通状態や運送状況によりご希望に添えない場合がございます。あらかじめご了承ください。

※ その他配送業者様による弊社への着払い送付は、受取ができかねますのでご遠慮ください。

*本件は「フレーム」の交換を対象としておりますため、交換時にパーツの劣化等がございましたもパーツ交換やメンテナンスは行いませんので、あらかじめご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
交換車両は整備を行った上でご返送いたしますが、念のため購入された販売店もしくはTern 販売代理店にてメンテナンスをお受けください。また、乗車される際は必ず乗車前点検を行うようお願いいたします。

その他ご不明な点がございましたら、メール info@ternbicycles.jp もしくは、専用フリーダイヤル 0120-557-602 までご連絡お願いいたします。

以上

この度の自主回収におきましては、多大なるご迷惑とご心配をおかけし誠に申し訳ございません。ここに深くお詫び申し上げます。

弊社ならびに Mobility Holdings 社とも今回の件を真摯に受け止め、今後とも製品開発や更なる品質の向上を目指し、お客様からの信頼にお応えできるよう一層努力をしております。何卒末永くご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

なお、ご不明な点がございましたらご購入いただいた Tern 販売代理店へお問い合わせください。

お問合せ先	Tern Bicycles 日本総代理店	TEL : 0120-557-602	受付時間 / 平日	9:00~12:00
	株式会社アキボウ	Mail : info@ternbicycles.jp		13:00~17:00 (土・日・祝祭日を除く)