



平成27年5月1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

2013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、2013年モデルとして2012年10月から輸入販売いたしました車両の一部において、不具合が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お願い申し上げます。

敬具

記

〈対象車両〉

2013年モデル 計6車種 (made in Taiwan)

Verge X20 ・ Verge X10 ・ Verge X30h ・ Verge S11i ・
Eclipse X20 ・ Eclipse S11i

〈不具合内容〉

フレームヒンジ部の溶接強度不足により、過度な荷重がかかった場合にフレーム溶接部にクラックが入り、場合によっては破断するおそれがございます。

〈対象車両検索〉

こちらをクリックして検索してください → [「自主回収該当リスト」](#)

※フレームナンバーと合わせて、フレーム裏側の溶接形状もご確認ください。

対象

対象外



〈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：2013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。

なお、2014年モデル以降生産の本件同型車両につきましては、本件対象車両を生産していた提携先の台湾工場から他社のベトナム工場へ変更されており、またメーカーによる EN 試験だけでなく日本国内におきましても弊社輸入後 JIS 試験を実施いたしております。Mobility Holdings 社ならびに弊社としましては、これら製品に問題がないことを確認しておりますのでご安心してご乗車いただきますようお願い申し上げます。

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まいります。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)