



平成30年11月16日

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.co.jp

Verge P18 フレーム自主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、Tern 社製品をご愛顧賜り厚くお礼申し上げます。

この度、Tern 社製品の完成車「2012～2014 年モデル：Verge P18」の一部に、フレーム溶接部の強度不足がある製品が混入している可能性がある為、当該製品を対象にしたフレーム無償交換を行うことといたしました。お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけすること深くお詫び申し上げます。

現在までに、溶接不具合により最悪の場合溶接部が破断に至る事例を数例確認しております。Tern 社の調査の結果、この現象は海外では発生しておらず日本国内においてのみに限定されており、不具合原因の特定には至らないとの見解ですが、弊社ではお客様の安全を第一に考え、この度当該製品のフレーム交換を実施させていただくことにいたしました。

何かとご多忙のおり大変お手数をおかけいたしますが、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の後、車両のお持ち込みを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、下記の内容をご確認いただきご対応のほど重ねてお願い申し上げます。なお、当時の代理店は弊社ではございませんが、本件に関してのお問い合わせは全て弊社専用ダイヤル（0120-557-602）もしくは、メールアドレス info@ternbicycles.jp までお問い合わせください。

甚だ略儀ではございますが、まずは書面にてお詫びとご対応のお願いを申し上げます。

敬具

記

〈対象製品〉

モデル：Verge P18（カラー：ホワイトレッド / ホワイトブルー）

年式： 2012～2014 年 *年式問わず全ての Verge P18 が交換対象となります



〈不具合内容〉

フレーム溶接部に強度不足がある製品が混入している可能性がございます。最悪の場合溶接部が破断に至る事例を数例確認しております。

〈販売時期〉

2012年1月～

- ・ 2012年：当時の代理店サイクルクリエーションより販売分
- ・ 2013年以降：当時の代理店エヌビーエスより販売分

なお、当時の代理店は有限会社サイクルクリエーションならびに株式会社エヌビーエスとなります。つきましては、お客様がお持ちの製品保証書は、上記の二社どちらかの記載がある保証書となりますのでご注意ください。

〈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（Verge P18）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、弊社に回収させていただき、こちらにてフレーム交換作業を行います。
- 交換フレームはお持ちのフレームと同様のデザインとカラーとなります。
- 交換フレームにはヘッドパーツと BB は組み付けられており、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：Verge P18 フレーム交換に関して

➤ 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
- ・ 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。交換作業が終了しましたら、弊社よりご連絡差しあげます。

*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。

ご返送車両は乗車できる状態に整備しておりますが、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

この度は、本件に関わる皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。弊社ならびに製造元である Mobility Holdings 社とも今回の件を真摯に受け止め、今後の製品開発や品質管理の更なる向上に努め、お客様からの信頼にお応えできるよう一層努力してまいります。

今後とも、何卒末永くご愛顧賜りますよう重ねてお願い申し上げます。

お問合せ先

Tern Bicycles 日本総代理店 TEL : 0120-557-602
株式会社アキボウ Mail : info@ternbicycles.jp

受付時間 / 平日 9:00～12:00

13:00～17:00

(土・日・祝祭日を除く)