

決断 を下す

MAKE THE CALL ハンドブック

TREK



ローリー・
クック、グロ
ーバルカスタ
マーサービス
部長であり社
内の良い雰
囲気の守り手

私たちは、
おもてなしの企業

トレックは、さまざまな意味で異質な企業。しかし、重要な違いは、トレックはカスタマーサービスを提供しているわけではないということです。提供しているのは、ホスピタリティ、すなわちおもてなしです。

カスタマーサービスは至るところで期待されるため、それを提供できないか、お客様の期待をはるかに上回ったかのどちらかでしか目立つことはありません。だから、私たちはまったく違うことをします。私たちは、起こっている問題に目を向けるのではなく、むしろお客様、そしてその方の体験を重視することで、私たちのブランドと接するすべての人に価値と感謝を感じてもらえるようにしているのです。これを「最高のおもてなし」と呼んでいます。

最高のおもてなしは、トレックのカスタマーサービス部をはじめ、あらゆる場所で重要視されています。日々、共感力を養い、お客様や販売店様の立場に立って、公平かつ効率的にサービスを提供できるよう、常に心がけています。カスタマーサービス部の一員として、スタッフは常に次のような質問を自問自答しているはずで、私たちのポリシーをもっと明確に伝えるにはどうしたらいいか？ どうしたら、もっと早くお客様の役に立てるか？ どうすれば、販売店様がお客様を真っ先にサポートし、後から私たちに相談できるようになるだろうか？ つまりは、販売店様に対するサポートと同じようなおもてなしをエンドユーザー様に提供するために、どのようにワランティーのプロセスを有効活用できるのか？

このガイドをお読みいただければ、そのような疑問が解決できるはずです。おもてなしは実践であり、人生におけるあらゆることと同様に、専門家になるためには努力する必要があります。このガイドに目を通し、手元に置いておき、何か質問があれば、遠慮なく私たちに尋ねてください。私たちは、あなたが判断を下すお手伝いをします。

トレックの 6つの ルール

保証するか否かを判断する際に、これらのルールが判断を下すの
どのように関係するのか、不思議に思うかもしれません。

トレックでは、すべてのことが「ホスピタリティ」、すなわちおもてなし
のレンズを通して見られています。これもです。

これらを読んで、覚え、その通りに対応いただければ、きっと良い結
果に導かれます。

1. 他人の問題を自分の問題にしよう

共感がすべてです。相手があなたとのやり取りを通して一人ではないと感じていただければ、自分を
重んじてくれる人として覚えてもらえるからです。

2. 必要な時にこそ、そこにいる

優れたおもてなしとは、その人のことを見ている、聞いてくれている、大切にされていると感じ
ていただくことです。その根底にあるのは、シンプルな実践です。オープンであること、応対可能であ
ること、そして耳を傾けること。あなたが本当にその場にいて関わっていれば、相手はそれを感じてく
れます。あなたのことを、自分の理解者であると思いついてくれるでしょう。

3. 相手にあなたが大事なのを伝える

おもてなしをマスターした人は、名前、人生の主な出来事、最後に話した内容など、お客様の詳しい
情報を思い出せます。相手を名前で呼ぶなど、相手を覚えていることが伝われば、より伝わる褒め言
葉を送りやすくなります。相手のことを覚えれば、その人を大事に思っていることが伝わるのです。

4. 正しくいようとしなくて良い

正しく行動することは、正しくいようとするより良いもの。誰かの怒りを買う状況に陥ったとして
も、共感し、冷静にいきましょう。事態が落ち着いた時に、融通の利かない人として覚えてもらいたくな
いからです。広い視野で見るのが大切です。

5. 驚かせ、喜ばせる機会を逃さずに

思いやりを持ちましょう。想像を働かせましょう。勇気を出しましょう。人を手厚くもてなせば、自分
のことを温かく扱ってくれた人として覚えてもらえます。そして相手は、このことを忘れないでしょう。
あらゆる機会を利用して、相手の期待値を遥かに超えた、驚かれるおもてなしをしましょう。このア
プローチは、あなたをより高みへと引き上げます。

6. ビールを待たせてはいけない

誰もがこんな経験があるはず。仕事後のお客さんとの懇親会で、準備不足や人手不足のためにビール
が出てきません。部屋は暑く、周りは慌て、誰もが「ビールはまだ？」と思い始めています。おもてな
しとは、ニーズや要望を先取りすること。だから、このような事態は何としても避けなければなりませ
ん。例えそれが、自分でバーカウンターの向こう側に行き、樽から注ぐことであってもです。トレックの
イベントでは、ビールを待たすことは許されません。これは私たち全員が守るべき基準です。

他の人の問題を自分の問題にする

これは当たり前のように聞こえますが、重要なこと。お客様から問題を提示されたら、それは自分の問題だと考えましょう。

例えばお客様のデイルイトが点かないなら、それはあなたのデイルイトが点かないのと同じように考えるという事です。お客様が週末にレースを控えているなら、あなた自身が週末にレースに参加するという視点で考えます。お客様のバイクが壊れたのなら、それはあなたのバイクが壊れているものとして考える目線です。

保証申請に対応する際には、共感することが重要です。お客様を心からもてなし、保証の判断を下すためには、お客様の問題に関心を持つことが必要なのです。

お客様が壊れたバイクを持ち込まれたら、自分のバイクのように扱いましょう。損傷箇所を徹底的に調べ、時間をかけて製品を点検し、加えて良い写真も撮ってください。携帯電話で見たままを記録しましょう。そうすれば、あなたもお客様も、お客様の問題を解決してよかったと思うでしょうし、判断を下すのも簡単になります。





必要な時 にこそ、 そこにいる

そして、相手にあなたが大事なのを
伝える

お客様が壊れたバイクを店に持ち込むと、多くのメカニックは迷わずバイクを作業台に載せて、問題解決に取りかかります。これは決して悪いことではありませんが、重要なステップを抜かしています。

それは、お客様に質問し、事故の状況を把握すること。詳細な情報を前もって得ることが重要です。ほとんどのお客様は、自分の話を聞いてほしいと思っています。そこで聞き上手になり、何が起こったかをすべて話してもらっただけで、あなたがその場にいることを示せます。そうすることで、お客様は自分の存在が販売店にとって重要であると理解してくれ、長期的な信頼関係を築けるのです。

正しくいい うと しなくて 良い

誰でも一度や二度は間違った判断をすることがあるでしょう。そんなときでも、恐れることはありません。誰に対しても公平に扱えるよう、私たちはあなたと一緒に考えます。何もしないよりは、小さな間違いでも行動した方がいいのです。しかし、だからといって、スピードや手軽さのために、すべてを保証でカバーすることはできません。

もし何かわからないことがあれば、私たちに電話してください。あなたが善意で間違った判断をしたとしても、怒ったりはしないので。保証対応で新しいバイクをお客様に提供したものの、よく調べてみるとその判断が適切でなかった場合、トレックは費用の分割や公正な取引の交渉について検討します。必ず解決策があるはずです。しかし、大切なのは全体像であることを常に忘れないでください。

芝生の上にリビングの家具？
ウォータールーでのワールドカップで、そのくつろぎ方は間違っていない。
特にあなたが伝説的なイエンス・フォイクトだったなら。

驚かせ、喜ば せる機会を 逃さずに

必要な情報をすべて手に入れたら、次は電話をかけて、お客様をお迎えする番。

-ボントレガー製品に関するどんな問題でも、すぐにお客様をサポートできます。アクセサリ
ーの保証問題で対応が遅れる理由はありません。

-保証の問題を示唆する証拠がある場合、あなたの店の在庫から何かを提供することで、
お客様を迅速に助けられるかどうかを確認しましょう。また、保証のアップグレードオプ
ションの提供もできます。

-お客様が転倒してフレームを破損したことを認めた場合、すぐに別のフレームやバイクを
20%割引で提供できます。

しかし、ありえないことが起こった場合、またはそれがあなたの最高のお客様の一人であ
った場合、より創造的な解決策を考えるべきかもしれません。その方を驚かせ、喜ばせ、
印象に残るような方法で。

驚きと喜びを与え、寛大さを実践する機会を見つけたら、ぜひ実行しましょう！自分の内
なる声に耳を傾け、寛大になるための行動を起こしましょう。あなたの寛大な衝動がどれ
ほど大きな影響を与えるか、実際にやってみないとわからないのです。

もし、お客様に何ができて、何ができないかわからない場合は、トレックのカスタマーサー
ビスチームに電話して、一緒に解決策を考えてもらいましょう。

どのような判断でも、思いやりを持ち、想像を働かせ、勇気を出して下してください。あな
たが判断を下す時は、トレックがどれだけお客様を大切に思っているかを示して、お客様
を驚かせてください。





ビールを 待たせては いけない

おめでとうございます！

あなたが下した判断で、お客様は大喜び。興奮のあまり、トレックに保証申請を送るのをお忘れなきよう。お客様にとって、待たされることは最悪の経験の一つです。

迅速かつ効率的に物事を進めるために、保証申請の際には、問題をどのように解決したかを明確にする必要があります。トレックの保証申請のプロセスでは、可能な限り正確な情報が求められます。私たちは、できる限り迅速に問題を特定し、解決するよう努めますが、その努力を支えるのはあなたです。

不正確な情報や不完全な情報での申請は、あなたやお客様の解決までの時間を遅らせるだけではありません。トレックの品質管理チームが、問題の解決に必要な情報を得られない恐れもあります。

保証申請は適時、完全かつ可能な限り詳細に行うようにし、お客様が「ビールを待つ」状態に陥らないようにしましょう。



トレックの「おもてなし」のルールを守りながら、最適な「決断を下す」方法を見てもらったところで、理想的な保証のやりとりを見ていきましょう。

ある晴れた日、バイクショップであなたのチームが定期整備を行っています。ふと見ると、常連のお客様の一人がバイクを押して店内に入ってきました。チームはサービスの受付に近づくと、苦痛に満ちた表情を浮かべました。

彼らは、その2016年式のFX 3で経験してきたことをあなたに話します。立ち漕ぎすると、きしむだけでなく、グニャリと感じたとのこと。先日、バイクを掃除した際、シートステイとシートチューブの溶接部に小さな亀裂を見つけたそうです。彼らはバイクを壊していないと主張し、そのバイクがよく整備されていることがお客様の履歴からわかります。

さて、これからどうなるでしょう？ 数年前であれば、お客様の説明を聞き、問題箇所の写真を撮り、それをすべて保証請求で提出したはずです。そして、トレックに連絡したら、数日後に連絡するとお客様に伝えたでしょう。お客様は、トレックからの回答を待たなくてはならず、バイクを置いて帰らざるおえなかったでしょう。

幸いなことに、もうこのようなやり方はしなくて済みます。このように明確なケースの場合、あなたは判断を下し、迅速にお客様のケアをしてください！ 溶接部の亀裂は通常、保証の対象となる材料の欠陥であることをあなたは知っているでしょうし、バイクは良好な状態で、衝突の痕跡ありません。トレックがこのバイクを保証対象とするのは明らかで、あなたには確認を待つよりも、今すぐお客様を助けることができます。そこで、まだ不安そうな顔をしているお客様を見上げ、お客様が待ち望んでいた安心感を提供しましょう。「このような問題が発生したことは残念ですが、今すぐ対応させていただきます」。

1時間後、そのお客様は新しいバイクを手に店を出て行かれました。新車のFX 3の店頭在庫があったため、あなたはトレックならすぐに交換対応してくれると思い、を提供したのです。お客様は驚きを隠せなかったですが、カーボンバイクへのアップグレードに興味があることを打ち明けました。間もなく、あなたはFX 3との差額でFX 6を販売しました。結局、お客様は最高のおもてなしを受けられ、あなたは不幸な状況をお店の売上につなげられました。

あとは、トレックに相談して、FX 3の代品を受け取るか、その分の返金をしてもらうかだけです。

決断 を下す

ワランティーハンドブック 2022

TREK

目次

- 12 保証の内容を知ろう
- 13 保証
- 14 保証対象外
- 15 運送中の破損
- 16 サービスセンター
- 17 技術と保証に関するB2B
- 19 サービス/保証申請
- 23 補足資料
- 26 過去の製品の保証ポリシー

保証申請の注意事項

トレックの保証申請プロセスでは、可能な限り正確な情報が求められます。私たちは、できる限り迅速に問題を特定し、解決するよう努めますが、その努力を支えるのは販売店です。不正確、不完全な情報での申請は、あなたやお客様の解決までの時間を遅らせるだけではありません。トレックのテクニカルサービスチームが、問題の解決に必要な情報を得られない恐れもあります。申請の提出に関して詳しくは、技術と保証に関するB2Bの項目をご確認ください。

保証の内容を知ろう

トレック/ボントレガー限定保証

以下に指定した通り、すべての純正品およびアフターマーケット品に対し、材料および製造上の欠陥に対する保証をいたします:

生涯保証	フレームセット（フレームとリジッドフォーク）、メインフレーム、フルサスペンション スイングアームは、最初の購入者に対して生涯保証
	カーボンリムを使用するボントレガーホイール
2年保証	アパレル
	パーツ&アクセサリー
	ベアリング、ロッカーリンク、それらに準ずるハードウェアや構成部品を含むリアサスペンションリンケージの構成部品
	アルミリムを使用するボントレガーホイール
	塗装とデカール

保証対象:

- モデルイヤー 2020およびそれ以降のすべてのバイク
- 2019年8月1日以降に購入したパーツとアクセサリー

この保証では、次の事項は対象となりません:

- 通常使用や保管による損耗
- 不適切な組立て
- 腐食
- 不適切な整備
- 販売されたバイクへの互換性のないコンポーネント、パーツ、または付属品の取付け
- 事故、誤用、濫用、または過失による損傷または故障
- パーツ交換または変更に必要な工賃
- 他社メーカーの保証対象となる非純正品（その他の純正パーツまたはコンポーネント）。

トレックの過去の製品の保証ポリシーについては、その他の資料の項を参照してください。

2人目以降の所有者に対する保証

2人目以降の所有者は、販売店で最初の購入日から3年間の保証を受けられます。対象期間を確認するには、最初の購入を示すもの（レシートなど）が必要です。

このポリシーは、モデルイヤー 2020以降のバイクだけに適用されます。

非専売品の保証について

トレックは、販売店の皆様がより簡単に保証請求を行えるように努めています。現在、Trekbikes.comで販売しているほとんどのブランドについて、保証申請を行えます。製品が保証期間内であり、請求を解決するための適切なパーツがある場合、これらのブランドの保証に対応いたします。トレックが適切なパーツを提供できない場合は、サプライヤーを紹介して解決するか、パーツ代をお支払いします。

欠陥の定義

辞書によると:

- 欠陥: 欠陥または不完全なもの
- 材料: 物が作られる物質または物質
- 製造: 職人の芸術、技能、技術

辞書の定義を用いると、適用範囲は「パーツが作られた物質における欠陥や不完全性、またはパーツを作った職人の技術や技能における欠陥や不完全性」と言い換えられます。

では、保証の対象になるのかならないのか？

上記の定義を踏まえると、トレックが使用した材料やトレックが行った加工に直接起因しない問題は、保証の対象とはなりません。

何よりも、私たちは欠陥の兆候を見つけなくてはなりません。「これだ」と言えるものを見つけたい。

保証の対象となる欠陥の例については、トレーニング資料の項をご覧ください。

保証対象外の損傷

バイクには不運な事態が起こり、保証の対象外となることがあります。この場合も、保証の対象となるのは、欠陥の可能性を示唆するものでなくてはなりません。欠陥に起因しないバイクの損傷は、外力によるものです。トレックの製造工程以外のことが原因でバイクに損傷が生じた場合、それは保証の対象外となります。

一般的な例としては、衝突や衝撃、誤用、整備不足、通常の磨耗などが挙げられます。

保証対象外となる欠陥の例については、トレーニング資料の項をご覧ください。

解決方法

問題を保証対象、保証対象外、あるいは善意で支援する候補のどれかに分けることで、その問題への最適な解決策を検討できます。

保証

保証交換

トレックは可能な限り、不具合のある製品を同一または類似の製品と交換します。フレームに欠陥のあるバイクについては、フレームセットへの交換、またはより良いフレームやバイクへのアップグレードの選択肢を提供します。パーツやアクセサリーの場合、トレックは完全な代替品を送るか、そのアイテムの価値に見合う代金をお支払いします。

互換性の問題

トレックが製造するバイクとパーツは常に変化し、改良されています。トレックは定期的にグラフィックを変更し、テクノロジーの改良を行っています。これらの変更により、保証期間内に交換されたパーツは、元のバイクやパーツとカラーが異なる場合や、場合によっては改良版や新型のモデルになっていることがあります。カラーが変更された場合、トレックでは以前のカラーを入手できない場合があります。フレームの仕様が変更された場合、お客様の元のパーツが適合しない場合があります（例：シートポストの直径が異なるなど）。この項では、トレックがこれらの互換性の問題をどのように扱うかについて説明します。

フレーム

フレームの改良により、モデルイヤー間のパーツの互換性に問題が生じる場合があります。過去2年以内に購入されたバイクであれば、トレックは交換用フレームにフレーム固有のハードウェアを同梱します。これには、ボトムブラケットベアリング、ヘッドセットベアリング、フルサスペンションのリンケージハードウェア、ケーブルガイド、DuoTrapプラグなどの独自パーツが含まれます。

なお、フロントサスペンションフォークとリアショックは含まれません。交換用サスペンションフォークまたはリアショックを購入する際は、下代25%をサポートいたします。

保証アップグレードの場合、フロントおよびリアサスペンションのショックを含む必要なすべてのフレームハードウェアは、通常価格にてお客様のご負担となります。

ホイール

一部のホイールのモデルでは、交換品のデカールやカラーが元のパーツ（またはフロントやリア）と一致しない場合があります。サービス請求を提出する際に、適合するホイールを25%割引で購入することができます。このプログラムは、通常の保証期間内のホイールにのみ適用されます。

保証代金のお支払い

状況により、トレックは販売店に対して不良品の赤伝をおこないます。販売店がお客様に交換品を提供するも、代品が不要な場合は赤伝を請求してください。また、販売店が他のベンダーから代品を手配する場合も、赤伝処理いたします。保証申請の際、金額（下代）を記入してください。

傷や凹みの値引き

バイクやアクセサリーが輸送中や梱包中に目立つ破損を受けるも、販売可能な状態で店舗に届いた場合、トレックは傷や凹みに対する値引きをし、店舗がその破損を受けた製品を値引きで販売できるようにします。傷や凹みの赤伝を請求する際、保証申請のメモ欄に値引額（下代）を記入してください。これにより、請求をより迅速に解決できます。

保証修理

サービスセンターでの修理が最良の解決策となる場合があります。これは主に、ボントレガーの最上級グレードのカーボンホイールに適用されます。

保証のアップグレード

フレーム、パーツ、アクセサリーが保証対象になるとトレックが判断した場合、お客様は保証のアップグレードもお選びいただけます。例えば、Fuel EXのフレームはアルミ製ですが、お客様がカーボンのマウンテンバイクに興味をお持ちの場合、お客様は、提案されたフレームセットとの差額でアップグレードできます。

お客様のためにすぐにアップグレードを手配すると判断した場合は、保証申請に具体的なメモを記入してください。

保証対象外

保証対象外であるのが明らかな場合、販売店は迅速に対応することで、顧客体験を向上させられます。お客様をバイクにお乗せするために、販売店ができることはいくつかあります。

ロイヤルティ・プログラム: お客様に寄り添う20%割引

トレックは、お客様が自分のバイクを気に入っていること、そして保証対象外の問題を解決するのは高額になるのを理解しています。また、転倒が保証対象外であるというのを「悪い知らせ」として伝えることは、お客様との関係を乱すことになりかねません。トレックでは、カーボン構造を崩す修理は推奨していません。

お客様との関係をより良いものにするため、保証対象外の状況で破損したバイクに対して、ロイヤルティ・プログラムというサービスを提供しています。保証対象外の破損に直面した場合、このサービスに基づき、お客様に交換品を20%割引で提供できます。

ボントレガーホイール保証

ボントレガーのカーボンホイールに関する保証対象外のケースにおいて、ボントレガーホイール保証なら、販売店は不運にも破損したホイールを新しい製品に変えられます。

最初の購入から2年以内に走行中にボントレガーのカーボンホイールを構造的に破損させてしまった場合、無償で交換または修理を受けられます。とてもシンプルです。ボントレガーのカーボンホイールがバイクに標準装備される場合や、アフターマーケットでホイールを購入した場合も対象です。

ヘルメット クラッシュリプレイスメント

一度でも転倒でダメージを受けたヘルメットは交換してください。たとえ、損傷個所を目で確認できなくても、ヘルメットが本来持つプロテクション性能が減少してしまうからです。

ボントレガーヘルメットを購入してから1年以内に衝突に巻き込まれた場合、トレックは無償で同じものもしくは同等品と交換いたします。最高の顧客サービスを提供するために、販売店はお客様に在庫から交換用ヘルットを渡してください。トレックは代品を手配致します。

このポリシーの適用を受けるには、B2Bから申請してください。「保証対象外の請求」にある「ヘルメット クラッシュリプレイスメント」を選択し、破損したヘルメットの写真と、製品と購入日が明記されたレシートの画像を添付してください。承認された場合、トレックから交換用ヘルメットが送られます。

30日満足保証

使えば、好きになるでしょう。好きにならなければ、返品できます。とてもシンプルです。この保証は、私たちが作るすべての製品に適用されます。すべてのアパレル、すべてのシューズ、すべてのヘルメット、すべてのコンポーネントが対象です。この業界最高水準の保証は、販売店とお客様にとって、よりシンプルで簡単な保証です。

お客様への保証:

使えば、好きになるでしょう。好きにならなければ、返品できます。とてもシンプルです。

どのような理由であれ、お客様がトレックまたはボントレガー製品に満足できない場合、購入後30日以内なら交換できます。交換される際は、購入時のレシートか領収書を購入店までご持参ください。注意: 購入後の請求をB2Bに提出する場合、購入証明の画像を添付する必要があります。そのため、この時点でレシートを写真に撮っておきましょう。

アフターサービス限定

ボントレガーの30日満足保証は、バイクの一部として販売されたボントレガーパーツを除きます。

また、Trekbikes.comでは他の多くのブランド製品を販売していますが、この保証はボントレガーのパーツとアクセサリーにのみ適用されます。

保証を請求するには

お客様がトレック/ボントレガー30日満足保証の対象となる製品を使用し気に入っていただけず返品したい場合、以下の手順にしたがって保証申請を提出してください。

- お客様は、購入日から30日以内にレシートを添えて、購入店に製品を返品する必要があります。
- 販売店は、お客様より製品を引き取り、交換または返金してください。
- B2Bで保証申請を入力します。「問題は何？」の下で、30日満足保証を選びます。B2Bの指示に従い、購入証明書の原本の画像を添付します。
- 保証申請のメモ欄に、具体的な返品理由を記入してくだしてください。
- 製品の返送が必要な場合は、トレックからメールでご連絡致します。

販売店によくある質問

バイクに標準装備されるパーツは保証の対象になる？

いいえ、ボントレガー30日満足保証は、アフターマーケット製品のみが対象です。お客様はアフターマーケットパーツの日付入りレシートのコピーを提出する必要があります。

保証の乱用を感じた場合はどうすればいい？

お客様が保証を乱用していると感じた場合、販売店は保証の履行を拒否する権利を持ちます。

複数の請求についてはどうなる？

お客様が同じモデルまたは製品を複数回返品した場合、販売店にはその請求を尊重するか拒否するかの特権があります。保証を履行する場合、トレックは請求を受け入れます。

自分の知りたいことがここにはない場合は どうすればいい？

私たちは、いつでもあなたの答えを見つけるお手伝いをします。その他の質問や不明な点については、カスタマーケアチームまでお問い合わせください。

発送時の欠品/破損について

製品をお客様にお届けするために、トレック・ジャパンは委託倉庫から配送を行っています。その際、製品が欠品/破損することがあります。以下の手順にて、保証請求を回避したり、配送中の破損を簡単に解決することができます。

ただし、配送中に破損したすべての製品を返品する必要はありません。破損していても販売できる（つまり、ただ傷や凹みがある）場合、配送中の破損の保証申請を提出し、傷や凹みの赤伝を申請してください。

運送業者から破損した製品を受け取り、それを望まない場合は、以下のように対処してください。

荷物の受取り

受取り時に慎重になることで、保証請求を回避できる場合もあります。まず、外装が破損した荷物は受け取らないのが一番です。

入荷した製品の検品は常に慎重に

受領書にサインする前に、ダンボール箱を数えて点検します。もし、修理が不可能と思われる損傷があった場合、その損傷を受けた箱は受取りを拒否してください。しかし、時には隠れた損傷があったり（隠れた損傷とは、運送会社の納品書に記載されていない損傷のこと）、その箱を受け取る場合もあります（お勧めできません）。そのような場合は、以下の手順に従ってください。

欠品や破損ありと署名する

荷物の不足や破損があった場合、まずトレック・ジャパンにご連絡ください。個数不足の場合は、受け取った箱を全て開梱してほかの箱に混じっていないか等、できるだけ早く、より詳細な検品を行います。

配送中の破損の解決方法

もし、隠れた荷物の損傷を見つけた場合は、以下の手順で弁済を受けられます。ほとんどの場合、荷物を受け取ってから10日以内に請求する必要があります。

元の箱と梱包材を保管しよう

ほとんどの運送業者は、箱や包装が異なる製品、または受領書に破損の記載がなかった場合、保証問題として受け付けません。破損した製品の保護ラップは、できるだけ剥がさないでください。すでに取り外してしまった場合は、梱包材と箱を保管してください。運送業者は、製品が別の箱に入っているか、梱包材が異なるか使われていない場合、保証問題を受け付けません。

トレックに連絡する

B2Bで申請します。申請を確認したら、問題解決のための次の手順をお知らせします。元の箱と梱包材を保管しましょう。申請には、以下の情報が必要です:

- ご注文番号
- 破損している製品の名前と品番
- 送り状番号

その後の対応について

- 運送中の破損がひどい場合、運送会社が破損した商品を引き取ります
- トレックは代品を手配します
- 代品がない場合は返金いたします

以下の手順に従うことで、配送中の破損を簡単に解決できます。ただし、配送中に破損したすべての製品を返品する必要はありません。破損していても販売できる（つまり、ただ傷や凹みがある）製品を受け取った場合、請求を提出して割引分の代金を要求してください。

サービスセンター

すべてのサービスを地元で

サービスセンターでは、すべてのホイールリビルド、フレーム修理を行っています。サービスセンターのスタッフは優秀ですが、毎日大量の作業に直面しています。トレックでは、お客様へのお渡し納期をできるだけ縮めるために、販売店が独自のサービスセンターとなる方法を増やしています。

フレームサービス&修理

BB90切削工具の導入により、販売店はオーバーサイズのボトムブラケットをサービスセンターへ送ることなく、店内で修理できるようになりました。一般的に、私たちは販売店が自分で複雑な修理に対応できるようにしたいと考えています。

しかし、トレック独自のサービスが必要なケースも確かに存在します。そのようなサービスには以下が含まれます:

- BB90の内径適正サイズ化修理
- メインピボット内径の修正
- アルミ溶着リアドロップアウトの交換 (MY12以前のMadone)

これらのサービスに関する価格については、カスタマーケアチームにお問い合わせください。サービスセンターへのフレームの送料は、お客様または販売店のご負担となります。

ホイールのリビルド

サービスセンターでは、ボントレガーの最上級グレードのカーボンホイールのリビルドも行っています。これらのリビルドは、保証期間内、ボントレガーホイール保証期間内、またはカーボンケア割引を利用して実施できます。

保証申請を提出し、価格とサポートについてカスタマーケアにお問い合わせ下さい。

技術および保証向けB2B

ここでは、トレックのB2Bサイトのうち、技術情報や保証請求の管理に使用できる項を取り上げます。

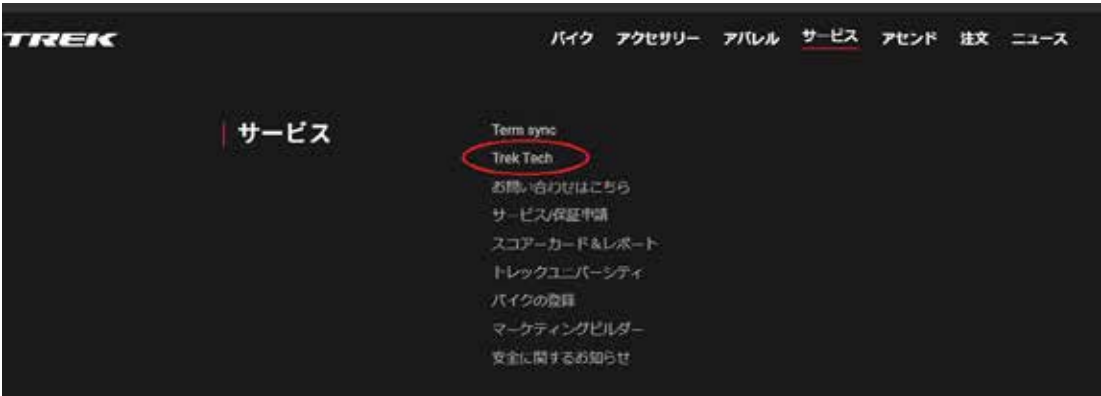
これらのトピックに関するサポートは、Trek Uにある役立つB2Bの説明ビデオでご確認ください。

Trek Tech

Trek Techのページでは、すべてのバイクのスペック、ホイール情報、サスペンション展開図、テックサービスニュース、およびあらゆる種類の参考資料について幅広く紹介しています。

アクセス方法

この技術サイトへは、B2Bの「サービス」のタブで「Trek Tech」のリンクをクリックします。



ご覧いただけるもの

Trek Techのページでは、さまざまな情報を提供しており、大きく5つのカテゴリーに分類されます。

シリアル番号で検索

バイクの正確な年式やモデルがわからない場合、バイクのシリアル番号から仕様書や資料を探せます。古いシリアル番号は認識できない場合があります。その場合は、年式とモデルで検索するか（詳細は下記）、技術および保証チームまでお問い合わせください。

技術情報

展開図、過去の製品情報、マニュアル、コンポーネントのスペック、ボントレガーホイールの詳細情報など。

バイクのシリアル番号を以下から検索して、技術情報を探しましょう。

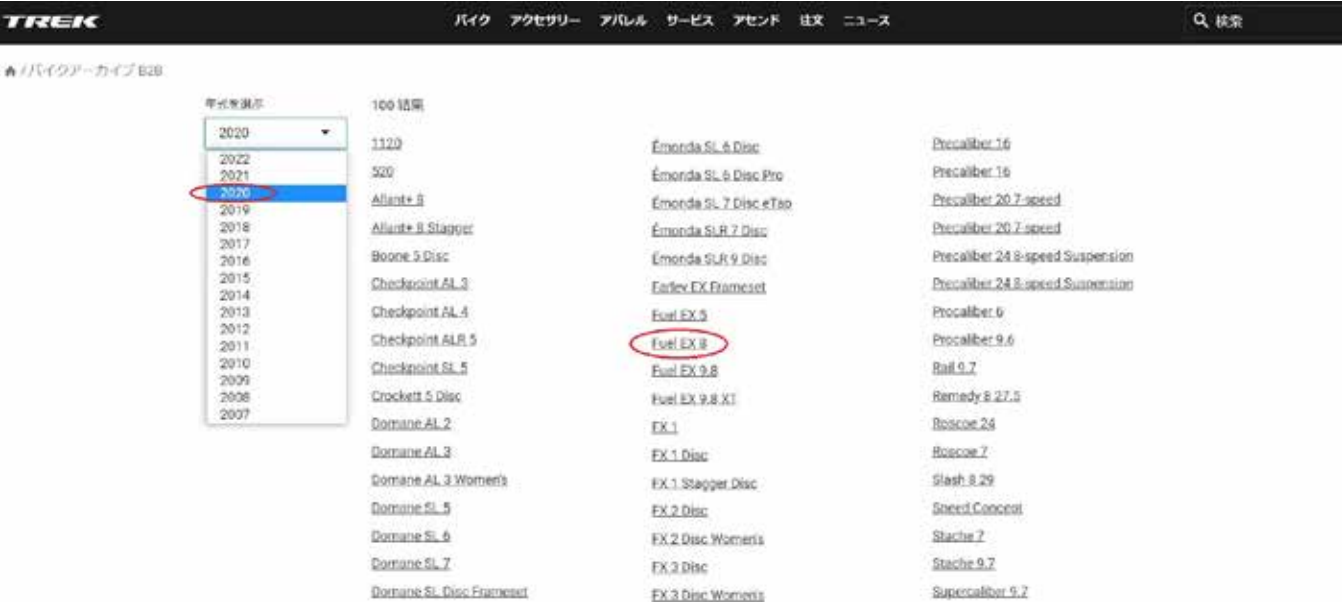
バイクシリアルナンバー

バイクをシリアル番号で探す

バイクの技術仕様

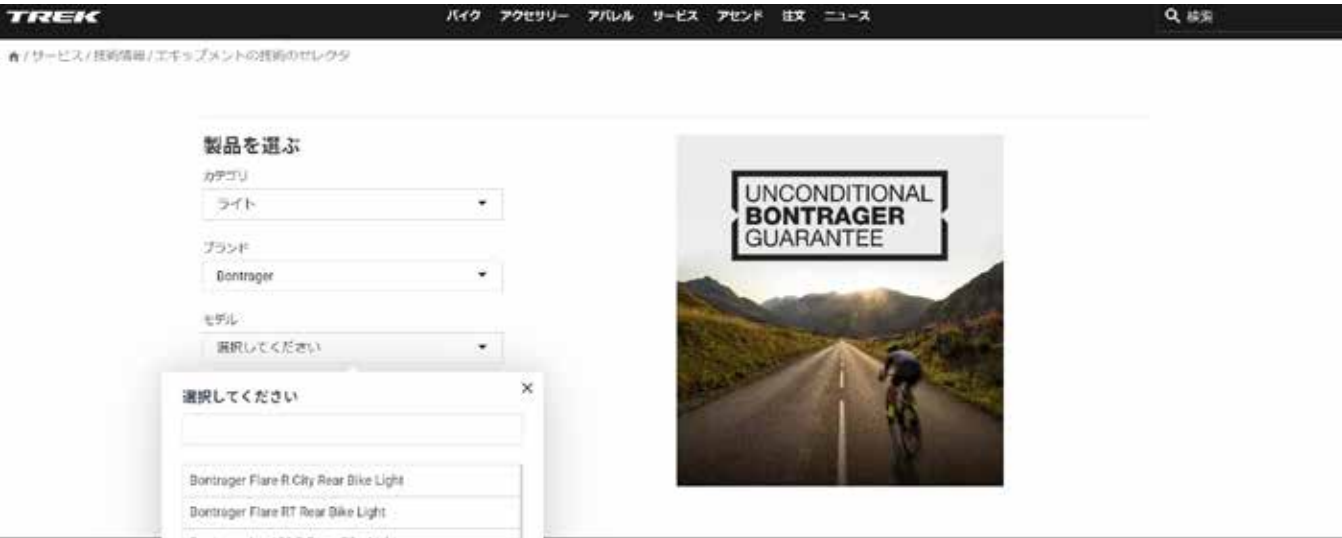
この項では、トレックのすべてのバイクに使用されているコンポーネントの仕様と品番をお知らせします。この情報は保証の請求や、お客様への保証対象外の交換パーツの注文にご利用いただけます。また、バイクの仕様ページでは、お探しのバイクの種類に特化したジオメトリー情報やその他の参考資料へのリンクも提供しています。

ここで年式とモデルを選択すると、関連情報にアクセスできます。



パーツおよびアクセサリーの技術仕様:

トレックやボントレガーのアクセサリーの補修パーツをお探しですか？ この資料の項では、パーツやアクセサリーの情報を検索できます。



ホイールとタイヤ

ホイールの項では、ボントレガーホイールの仕様や品番のほか、リム径、リムオフセット、ハブフランジ寸法など、ホイールの組立てに重要な詳細情報を提供しています。また、交換用ベアリングやフリーハブボディのクイックリファレンスガイドも掲載されており、必要な情報をすばやく探し出せます。また、チューブレスのリムストリップとバルブの互換性ガイドも掲載しています。

補足資料

リファレンスページの項では、トレックのバイクカタログの歴史的アーカイブ、当社独自のシステム（BB90、BB95、ABPシステムの全バージョンを含む）のクイックリファレンスガイド、サスペンション展開図、セットアップガイド、指定トルク値などあらゆる種類の参考資料を提供しています。また、テックサービスニュースやリコール情報もあります。



安全とリコール
安全とリコールのドキュメントを見る ➡



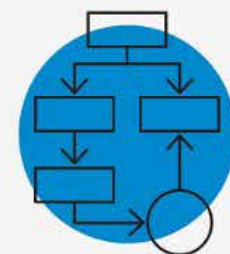
サービスニュースのアーカイブ
サービスニュースを見る ➡



マニュアル＆ガイド
マニュアルを見る ➡



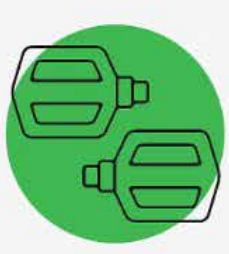
サスペンションとフレームの参考文書
サスペンションとフレームの参考文書を見る ➡



ジオメトリー アーカイブ
ジオメトリー アーカイブを見る ➡



カタログ アーカイブ
カタログアーカイブを見る ➡



パーツ & アクセサリーの技術仕様
ヘルメット、ライト、シューズなどのスモールパーツに関する情報。 ➡



Precision Fit
Precision Fitのドキュメントを見る ➡

テックサービスニュース

テックサービスニュースは、販売店が現場で発生した製品に関する問題をアップデートするために使用されます。新しいテックサービスニュースは通常、B2Bのホームページに掲載され、その後アーカイブされます。

安全とリコール

この項では、トレックのリコールに関するお知らせをアーカイブしています。リコールに有効期限はなく、お客様のリコール請求に購入証明は必要ありません。

Trek Techへのアクセスやお探しの情報が見つからない場合は、カスタマーケアチームまでご連絡ください。

SKUでバイクの仕様を検索する

手元にバイクのSKUがあれば、Trek Techのページから情報を探す必要はありません。B2Bでトレックの品番を検索し、「バイクの仕様」の項に移動するだけです。検索したモデル、サイズ、カラーと全く同じ関連パーツを見つけられるはずです。

サービス/保証申請

サービス/保証申請は、B2Bサイトから提出してください。このシステムは、請求を提出するのにわずか数分しかかからず、進捗状況をB2B上でご確認いただけます。

申請を始める前に

B2Bでサービスの申請を入力する前に、以下の書類と情報をご用意ください。:

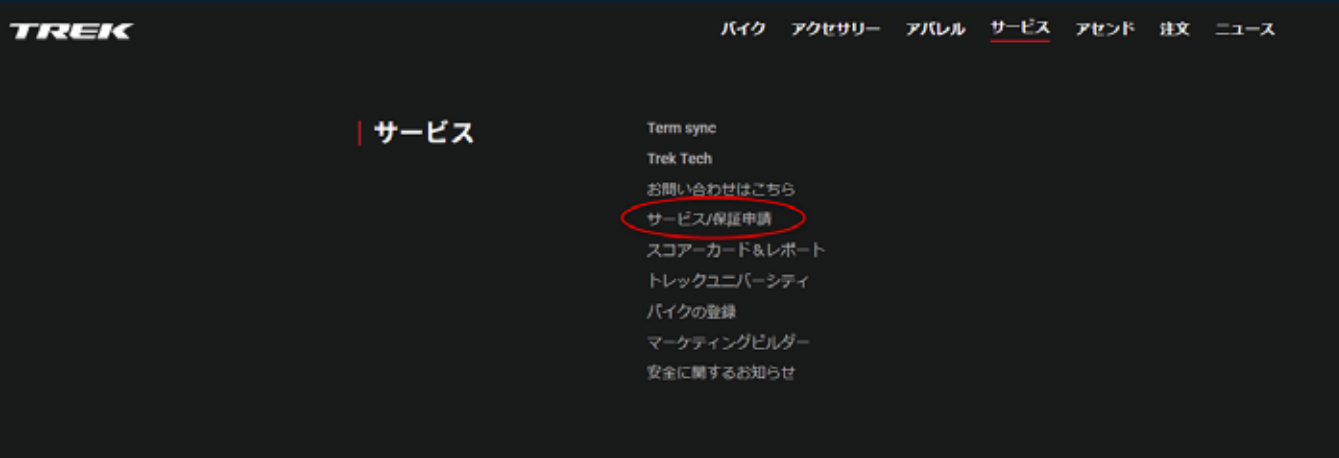
- 保証書、レシートの画像
- シリアル番号の画像
- 必要に応じて問題の写真（「異音」であれば写真は不要）
- バイクの情報:
 - 年式
 - モデル
 - サイズ
 - カラー
 - シリアル番号

保証申請と製品品質に関するフィードバック

バイクの組立て中に、パーツ交換の必要はないけれども、品質に問題があるという事態を経験したことがあるでしょう。交換パーツを入手するための保証請求に加え、製品の品質に関するフィードバックを品質管理チームに直接送信できるようになりました。これにより、品質に関する問題をさらに早く発見し、販売店とお客様がトレック製品とより良い体験を得られるようになります。

請求の入力方法とフィードバックの送信方法

- B2Bにログインします
- 「サービス」のタブをクリックします



- メニューから「サービス/保証申請」を選択します

- 「保証申請を始める」をクリックします



- 連絡先、PO（必要な場合）を入力し、申請のメモを入力します

申請 SA-4Q2-B8D-2J

全ての欄には注釈がない限り記入してください。

申請の連絡先情報

連絡担当者 *

Gary Fisher

電話番号 *

メールアドレス

user@trekbikes.com

申請の詳細

PO 番号

申請のメモ

残りの文字 2000

☐ これは保証ではない申請です

☒ 販売店判断

- 申請のメモを入力する際は、できるだけ具体的に記入してください。ご希望の解決方法を記入するか、トレックに「販売店判断」と伝えていただければ、どう対応すればよいかわかります。

- また、以下については、申請を保証対象外として「これは保証ではない申請です」にチェックを入れて下さい:

- ボントレガー30日満足保証
- ボントレガーホイール保証
- ホイールのサービス
- ロイヤルティ・プログラム

- 販売店が判断する

- このボタンをクリックすると、あなたが保証を対象と対象外のどちらとして判断したかを把握できます。
- 状況の詳細なメモと、解決に向けた提案を記入してください。
- ご質問はございませんか？ Trek Uの「保証のガイドになる」講座をご覧ください。

9. 次の項には、すべてのバイクまたはアクセサリーの詳細が記載されています

- この項には、請求する製品について担当者が受け取るすべての情報が含まれています。各請求には複数のアクセサリーを含められますが、数量はデフォルトで1つになります。
- バイクに付属しているコンポーネントに対して請求を提出する場合、その請求にはバイクのシリアル番号を入力する必要があります。この情報がないまま提出された請求には、詳細情報を求めるフラグが立てられます。バイクに付属していないパーツやアクセサリーの請求の場合、そのパーツやアクセサリーを個別に請求できます。
- シリアル番号が認識できない場合は、シリアル番号の画像をアップロードしていただくだけで請求を進められます。

10. 次のステップでは、製品情報を入力します

- まずバイクのシリアル番号を入力します。パーツやアクセサリーの請求の場合、シリアル番号の欄は空欄のままです。バイクのシリアル番号を入力すると、バイクの詳細が自動入力されるはずですが。
- シリアル番号が認識できない場合は、シリアル番号の画像をアップロードしていただくだけで請求を進められます。
- 次に、モデルイヤー、サイズ、カラーを入力します。

11. カレンダーのアイコンをクリックして、お客様がバイクを購入した日、またはあなたの店に届いた日を選択します

12. 「問題の詳細」の項では、問題の説明一覧を使用して、損傷または不具合を説明します

13. 問題のツリーメニューが表示されます

- 該当する問題を見つけます。完全に一致する問題が見つからない場合は近いものを選び、請求のメモ欄に詳細を記入してください。

14. 次に、問題がお客様の購入前後のどちらで発生したかを指定する必要があります。

15. 要求する対応の項目で、希望するものを選びます。

要求されるアクション

☒ 交換

☐ クレジット

☐ 修理

- ホイールサービスまたはドロップアウトの修理の場合は、「修理」を選択します。
- 交換パーツをトレックが発送する場合は、「交換」を選択してください。
- 傷や凹みの値引きの場合、または交換品が不要な場合は、「クレジット」を選択します。

16. 添付ファイルの追加

- すべてのバイク関連の請求には、シリアル番号の鮮明な画像、破損したパーツを示す鮮明な写真、および販売されている場合はお客様の購入レシートのコピーが必要です。
 - ポントレガー保証申請には、購入レシートのコピーが必要です。
 - これらの条件を満たしていない申請は、必要な情報のためにフラグが立てられ、処理されません。
1. 写真をアップロードする項を選択します

添付

購入証明 *

↑
画像をアップロードする

損傷/欠陥

↑
画像をアップロードする

2. コンピュータからファイルを選択します。
3. ファイルをアップロードします
4. 5枚以上の添付ファイルを追加する必要がある場合は、「写真をさらに追加する」を選択します。

画像！

↓
画像をアップロードする

⊕ 写真を追加する

17. 申請を保存して、後で編集ができます

保存

申請文を削除する

他の申請文を追加する

- 注：WではなくSAで始まる申請番号は、一時的に保存された申請であり、まだ提出されていません。

18. 別の申請を追加して、複数のアイテムを提出できます。

19. 「申請を送信する」ボタンを押します

申請を送信する

申請を保存する

申請を削除する

- シリアル番号の入力がないパーツやアクセサリーの申請では、エラーが発生することがありますが、「申請を送信する」を押すと、他のすべての情報が正しい場合に申請が処理されます。

20. 保証申請番号がWから始まっていると、申請が確定されたことを意味します。

✓

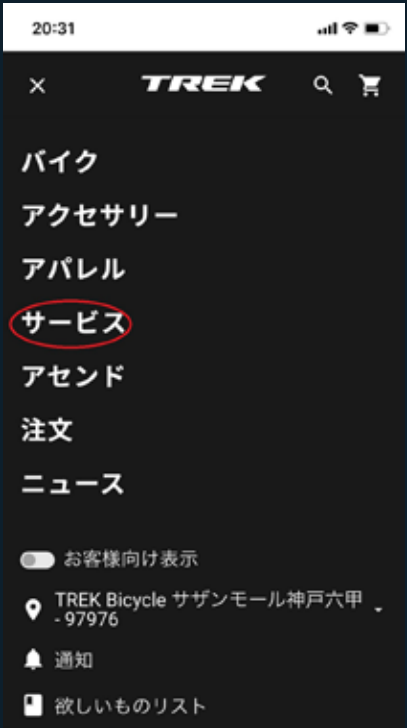
ありがとうございます。申請を受け付けました。
あなたの申請番号はW-4S8-P2R-6Vです

携帯電話から申請を提出する場合

B2Bサイトはモバイルフレンドリーです！つまり、今までよりも早く、保証申請を提出できます。写真を撮って、携帯電話から直接提出すれば、トレックの審査が受けられます。さらに嬉しいことに、デスクトップと同じように簡単に申請を送信できるのです。

モバイルB2Bサイトも通常のサイトと同じようにすばやく操作できます。

携帯電話から申請する場合、フォトライブラリから直接写真をアップロードできます。



補足資料

欠陥と衝撃の破損について

材質の欠陥

この種類の欠陥では、問題が材質にあるのか、それとも製造にあるのかを判断するのが難しい場合があります。

わかりやすい例として、製品が破損し、その破損部分の材質に明らかな不具合があった場合、それは材質の欠陥となります。タイヤのサイドウォールが切断や摩耗を伴わずに裂けた場合、それは材質の欠陥であるかもしれません。

しかし、そのような破損の査定には注意が必要です。上記の例では、外的な要因が破損の原因である可能性があります。タイヤのスレッドがバイクラックによって切られたのであれば、その結果生じた裂け目は欠陥ではなく、誤用である可能性があります。また、パーツに深い傷があったために破損したのであれば、その傷は作業台のクランプの鋭利な端部によって生じた可能性があります、これは誤った整備の例になります。誤用や誤った整備は、保証の対象とはなりません。

製造上の欠陥

製品の品質と性能を維持するために、トレックでは製造するほとんどの製品に明確な基準を設けています。一例として、トレックはフレームアライメントの許容誤差を定めています。もしフレームがその許容範囲外であれば、それは製造上の欠陥となります。同様

に、トレックではバイクの外観仕上げにも基準を設けています。接着された接合部にこれらの外観検査の基準から外れた隙間がある場合、そのフレームは製造上の欠陥がある可能性があります。

保証の例

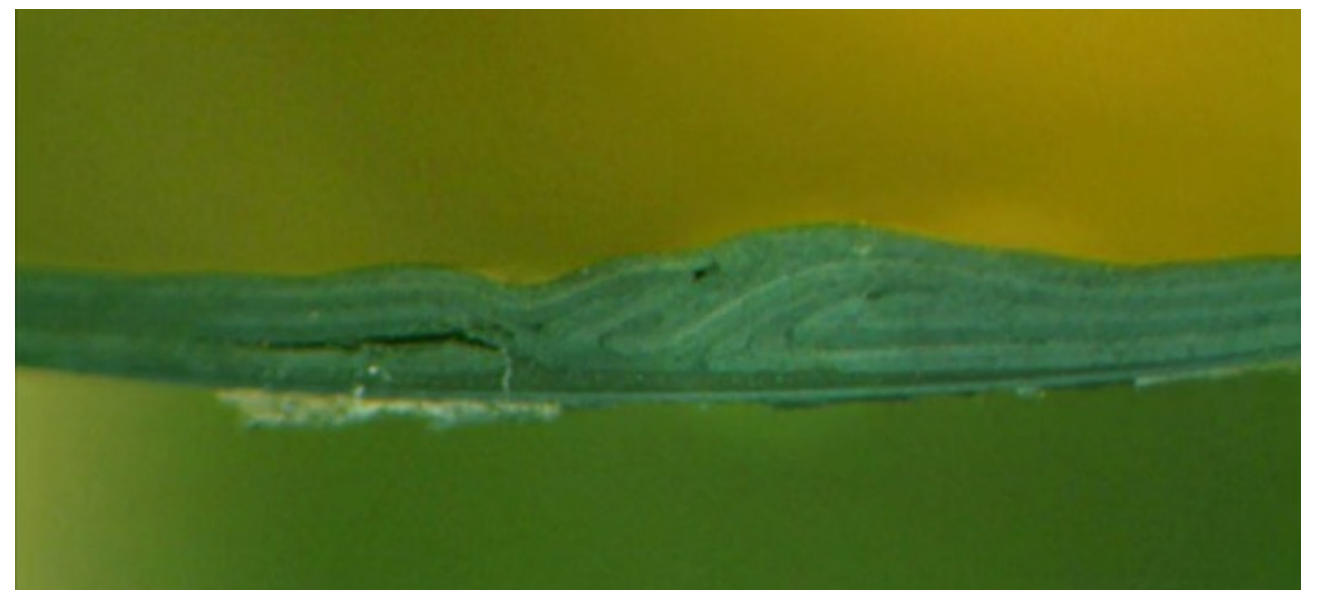
溶接部に発生したこの亀裂は、保証の対象となるアルミ素材の欠陥を示しています。



この不完全な溶接は製造上の欠陥であり、これも保証の対象となります。



カーボンバイクでは、カーボン素材が製造中に折れたりぶつかり合ったりすると、フレームの強度が損なわれ、フレームの故障につながることがあります。これは保証の対象となります。



カーボンチューブの厚みが適切な仕様を下回ると、想定外の層の剥がれが発生することがあります。これにより、以下のような故障につながる弱点が生じます。これも保証の対象です。



外的要因の例

保証の対象外となる問題は数多くあります。ここではいくつかの例を挙げ、なぜ保証の対象外なのかを説明します。

このトップチューブは、クランプの締め付けにより損傷しています。作業台のクランプに挟まれ、フレームが破損してしまったのです。



この損傷は、ホイールをドロップアウトから外す際にできたもの。



ここでは、リアディレイラーが損傷の原因であったと結論付けられます。



カーボンファイバーの手入れと点検

カーボンファイバーと隠れた損傷

カーボンファイバーは、過負荷が掛かると金属とは異なる損傷に至ります（図1）。以下では、カーボンの手入れについて説明します。



図 1. 過負荷を掛けたフォーク：左の金属製フォークは過負荷をかけると曲がります。右側のカーボンフォークは、より高い負荷まで耐えたのち、完全に破断しました。

カーボンの手入れと整備

トレックは1992年からOCLVカーボンバイクを生産しています。私たちの製品は、最も過酷なレース条件下で厳格にテストされ、証明されています。ツール・ド・フランスから24時間耐久のマウンテンバイク世界選手権まで、トレックのOCLVカーボンバイクは様々なレースシーンで勝利に導いてきました。

カーボンの性能は折り紙付きなのです。しかし、カーボンファイバーには独特の性質があります。金属パーツとは異なり、カーボンパーツは損傷を受けると、曲がったり、膨らんだり、変形したりすることなく、折れてしまうのです。損傷したカーボンパーツは、一見すると正常に見えるかもしれませんが、何の前触れもなく突然壊れる可能性があります。カーボン製のフォーク、ハンドルバー、ステムは最も重要です。

トレックはあなたの安全を願っています。どのブランドにお乗りの方でも、転倒や衝撃を受けた場合（車庫入れの際にルーフラックから外し忘れた場合など）、販売店にバイクを持ち込み、点検を受けてください。以下のセルフチェックを定期的に行ってください。

一つでも当てはまると思ったら、すぐにバイクに乗るのをやめ、最寄りの販売店で点検や評価を受けてください。

目視点検

- バイクのフレーム、フォーク、カーボンパーツを頻繁に点検してください。
- 表面のくぼみや深い傷、亀裂、繊維のほつれなどを確認します
- 掃除の際、布のひっかかりに注意します

音によるテスト

- いつもと違う音がしないか注意します
- バイクに乗りながら、いつもと違う音がしないか、注意して聞いてみましょう。きしみ、亀裂、破裂音など、異常の兆候である可能性があります

触覚テスト

バイクの乗り心地を判断することも、故障の可能性を見極める方法のひとつです。注意すべき点は以下の通りです：

- ブレーキや変速の性能が低下している場合
- 乗り心地やハンドリングに変化があった場合

警告: 損傷したカーボンファイバーパーツは突然壊れる可能性があり、重大な怪我や死亡を生じさせる恐れがあります。また、衝突や転倒により生じた破損箇所が目に見えない場合があります。衝撃を受けたり、衝突したと思われる場合は、直ちに乗るのを中止してください。バイクを販売店に持って行き、点検を受けてください。

カーボンファイバーのFAQ

カーボンファイバーは安全？

はい。カーボンファイバーは同じ重量の鉄、アルミ、チタンと比べて高強度です。しかし、衝撃や衝突でカーボンパーツが損傷した場合、カーボンファイバーは壊れ、曲がることはありません。そのため、衝撃を受けた後は慎重に点検する必要があります。

カーボンファイバーをそこまで心配する理由は？ バイクパーツを作るのに、一番強い素材なのは？

トレックは20年以上前から、カーボンバイクを製造しています。業界の誰よりも経験があり、衝撃を受けたときのカーボンファイバーの挙動がアルミや鉄と異なることをお客様に理解してもらうために、率先して周知しているのです。壊れるのであって、曲がるわけではありません。

お客様が、カーボンバイクやカーボンパーツを不安に思われたら、どうすればいい？

カーボンパーツをアルミパーツに交換しましょう。

もし視覚、聴覚、触覚テストで判断がつかなかったら、販売店や所有者はどうすればいい？

不安なパーツを交換しましょう。

過去の製品の保証ポリシー

Trek Care/ボントレガー 限定保証 (2012-2019)

すべてのトレックバイクは、バイクの専門的組立とサービスを弊社が委託する正規代理店のネットワークを介して独占的に販売されています。Trek Bicycle Corporationは販売店にてトレックのバイクを購入いただいた方に、材質上および製造上の欠陥に対して以下に記載されている保証を提供します:

生涯保証	当初の所有者に対してフレームの生涯保証 (ただし、フォーク、Session、Scratch、Slash、Ticketモデルのフレーム、すべてのフルサスペンションモデルのスイングアームは除きます)
5年保証	すべてのフルサスペンション バイク (ただし、Session、Scratch、Slashモデルのフレームを除きます)
3年保証	Session (アルミ)、Scratch、SlashおよびTicketモデルのフレームとスイングアームを除きます
2年保証	Session (カーボン) モデルのフレームとスイングアーム
	Ride+モーター、コントローラー、バッテリーパック (または充電600回のどちらか早い方)
	最初に購入されたすべてのボントレガー フォーク、ロッカーリンク、パーツ、コンポーネント (タイヤやチューブなどの消耗品は除きます)
1年保証	塗装とデカール

この保証は2011年以後のモデルのバイクに適用され、トレックおよびボントレガーブランドの製品のみが対象です。その他すべてのオリジナルパーツやコンポーネントは、それを製造した業者が提示している保証の対象となります。上記で個別に含められていない製品は、対象から除外されます。

この保証では、次の事項は対象となりません:

- 通常使用や保管による損耗
- 不適切な組立て
- 不適切な購入後の整備
- 販売されたバイクへの互換性のないコンポーネント、パーツ、または付属品の取付け
- 事故、誤用、濫用、または過失による損傷または故障
- パーツ交換または変更に必要な工賃

フレーム、フォーク、またはコンポーネントを少しでもお客様自身で加工を施された場合、この保証はすべて無効となります。この保証は、故障した製品の修理または交換に明示的に限定されています。この保証では、この修理または交換以外の保証はありません。この保証は購入の日から始まり、当初の所有者にのみ提供されています。保証を譲渡することはできません。この保証は、正規販売店または正規流通業者から購入したトレックバイクに対してのみ適用されます。Trek Bicycle Corporationは、付随的または結果的損害に対して責任を負いません。一部の州では、付随的または結果的損害の除外を認めていませんので、上記の除外はお客様に適用されないことがあります。この保証に対するすべての請求は、正規販売店または正規流通業者を通じて行わなければなりません。また購入を証明するものが必要です。保証請求の手続きには、オンライン登録またはTrek Bicycle Corporationによる保証登録カードの受領によって、Trek Bicycle Corporationにバイクが登録されていることが必要です。購入した国以外での請求には、手数料や追加の制限が適用されることがあります。保証の期間と内容は、フレームのタイプおよび／または国によって異なります。この保証は、お客様に個別の法的権利を与えるものであり、その権利は国や地域によって異なることがあります。この保証は、お客様の法的権利に影響を及ぼすものではありません。

トレックとゲイリーフィッシャーの限定保証 (2010年以前のモデル)

すべてのゲイリーフィッシャーのバイクは、バイクの専門的組立とサービスを弊社が委託する正規代理店のネットワークを介して独占的に販売されています。Trek Bicycle Corporationは販売店にてゲイリーフィッシャーのバイクを購入いただいた方に、材質上および製造上の欠陥に対して以下に記載されている保証を提供します:

生涯保証	フレームを最初にご購入された方が対象 (フォークを除きます)
5年保証	リジッドフォーク
	すべてのボントレガーコンポーネントとアクセサリー (タイヤやチューブなどの消耗品は除きます)
1年保証	塗装とデカール
	Shimano製部品、サスペンションフォーク、リアショックアブソーバーを除くすべての純正部品

この保証は2010年以前のモデルのバイクに適用され、ゲイリーフィッシャーおよびボントレガーブランドの製品のみが対象です。その他すべてのオリジナルパーツやコンポーネントは、それを製造した業者が提示している保証の対象となります。上記で個別に含められていない製品は、対象から除外されます。

この保証では、次の事項は対象となりません:

- 通常使用や保管による損耗
- 不適切な組立て
- 不適切な購入後の整備
- 販売されたバイクへの互換性のないコンポーネント、パーツ、または付属品の取付け
- 事故、誤用、濫用、または過失による損傷または故障
- パーツ交換または変更に必要な工賃

フレーム、フォーク、またはコンポーネントを少しでもお客様自身で加工を施された場合、この保証はすべて無効となります。この保証は、故障した製品の修理または交換に明示的に限定されています。この保証では、この修理または交換以外の保証はありません。この保証は購入の日から始まり、当初の所有者にのみ提供されています。保証を譲渡することはできません。この保証は、正規販売店または正規流通業者から購入したゲイリーフィッシャーのバイクに対してのみ適用されます。Trek Bicycle Corporationは、付随的または結果的損害に対して責任を負いません。一部の州では、付随的または結果的損害の除外を認めていませんので、上記の除外はお客様に適用されないことがあります。この保証に対するすべての請求は、正規販売店または正規流通業者を通じて行わなければなりません。また購入を証明するものが必要です。保証請求の手続きには、オンライン登録またはTrek Bicycle Corporationによる保証登録カードの受領によって、Trek Bicycle Corporationにバイクが登録されていることが必要です。購入した国以外での請求には、手数料や追加の制限が適用されることがあります。保証の期間と内容は、フレームのタイプおよび／または国によって異なることがあります。この保証は、お客様に個別の法的権利を与えるものであり、その権利は国や地域によって異なることがあります。この保証は、お客様の法的権利に影響を及ぼすものではありません。

ボントレガー 限定保証 (2012-2019)

Trek Bicycle Corporationは、新しく購入されたボントレガーおよびトレックブランドのコンポーネント、パーツ、アクセサリーに関して製造上および材質上の欠陥について、次のように保証します。

2年保証	ブレーキ、バスケット、サイクルコンピュータ、フェンダー、ハンドルバー、鏈、ポンプ、リアラック、リペアスタンド、リジッドフォーク、サドル、シートポスト、ステム、工具、ウォーターボトルケージ、ホイール
1年保証	アパレル、バッグ、バーテープ、グローブ、グリップ、ヘルメット、ライト（バルブとバッテリーを除く）、リム、シューズ、タイヤ、チューブ

この保証は2010年8月1日より有効となり、ボントレガーおよびトレックブランドの製品のみを対象としています。上記で個別に含められていない製品は、対象から除外されます。

この保証では、次の事項は対象となりません:

- 通常使用や保管による損耗
- 不適切な取付けまたは組立て
- 不適正な購入後の整備
- 事故、誤用、濫用、または過失による損傷または故障
- パーツ交換または変更に必要な工賃

この保証は、保証対象の製品にいかなる改造も加えた時点で、すべて無効となります。この保証は、故障した製品の修理または交換に明示的に限定されています。この保証では、この修理または交換以外の保証はありません。この保証は購入の日から始まり、当初の所有者にのみに適用されます。保証を譲渡することはできません。この保証は、認定ディーラーまたは販売店で購入した製品に対してのみ適用されます。Trek Bicycle Corporationは、付随的または結果的損害に対して責任を負いません。一部の州では、付随的または結果的損害の除外を認めていませんので、上記の除外はお客様に適用されないことがあります。この保証に対するすべての請求は、認定ディーラーまたは販売店を通じて行わなければなりません。また購入を証明するものが必要です。購入した国以外での請求には、手数料や追加の制限が適用されることがあります。保証の期間と詳細は、製品および／または国によって異なることがあります。この保証は、お客様に個別の法的権利を与えるものであり、その権利は国や地域によって異なることがあります。この保証は、お客様の法的権利に影響を及ぼすものではありません。

トレックに連絡する

カスタマーケア / テクニカルサービス (技術および保証)

- [Tel: 0798-74-9051](tel:0798-74-9051)

カスタマーケア / インサイドセールス (製品、納期、TREK Uなど)

- [Tel: 0798-74-9050](tel:0798-74-9050)

ファイナンス (請求書、支払いなど)

- [Tel: 0798-74-9060](tel:0798-74-9060) (代表番号のため、つながったら3番を押してください)

Ascendヘルプデスク

- メールアドレス: jp_ascend_it@trekbikes.com