

コアラ10年保証

コアラでは、お客さまが快適な生活を楽しんでいただけるよう、コアラの品質基準に準ずる高品質な部品や素材のみを使用し、お客さまに寄り添った商品をお届けします。コアラの保証対象となる商品に問題がある場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。保証の詳細は下記のとおりです。

【保証内容】

商品に重大な故障がある場合、お客様は交換または返金を受け、当該重大な故障が原因で生じた合理的に予見可能な損害に対する補償を受けることができます。また、重大な故障に至らない場合でも、商品が許容可能な品質を有しなくなった場合、商品の修理または交換を受けることができます。ただし、商品が生産終了・廃番・入荷未定の場合は返金のみでの対応となります。

コアラ10年保証は、本来の使用目的で、通常の方法で使用された場合における、商品の物理的な損傷、不具合、大きな傷、材料や製造過程における欠陥に適用されます。コアラ保証の期間は、お客様が商品を受領された日から開始されます。コアラ保証は、購入者であるお客様個人のものであり、他人に譲渡することはできません。また、コアラが承認していない販売者から購入された場合、保証は適用されません。オークションサイトや転売サイトで購入された場合等、コアラの公式サイトでのご購入が確認できない場合は適用されません。コアラ保証は、コアラからお客様に直接提供するものであり、お客様が日本に居住している間のみ適用されます。

【保証対象外】

以下のような場合は、保証期間内でも保証対象外となります。

- ・商品の誤った使用または乱用起因する損傷および損耗
- ・日常的な使用による商品の変化や損耗、経年劣化
- ・かたさなどが好みに合わない等のお客様の好みとの不一致
- ・商品の性能に影響を及ぼさない程度の軽微な毛羽立ち、色あせ、シミ、変色、軟化を含む通常の摩耗
- ・ウレタンフォームの黄ばみや変色（材質の特性上、発生する場合がありますが、商品の品質には問題ありません）
- ・目に見えるか見えないに関わらず、25mm未満の凹みを引き起こす可能性のあるフォームやクッション層の小さな変化や沈み込み
- ・使用されている天然素材（無垢材や合板など）の多少の色の違い、小さな節や斑模様、合板の端のわずかな隙間、その他の不完全性
- ・芯材やカバーにダメージ（燃やす、切る、裂く、液体をかける、汚す等）が加えられたことに起因する不具合
- ・不適切な使用、クリーニング、メンテナンス、処理、保管、その他お客様の作為または不作為によって生じた損傷
- ・商品の改造もしくは変更、または異常な方法もしくは意図した目的以外の使用により生じた損傷
- ・ご購入時にお客様にお知らせした商品の欠陥
- ・日本国外、および当社の配送エリア外に輸送された商品
- ・商業目的に使用される商品

【請求方法】

050-3199-1554 か support.jp@koala.com までご連絡いただければ、問題解決のお手伝いをさせていただきます。

【120日トライアル期間】

120日トライアル期間についての詳細は、こちらをご確認ください。

【転倒の防止】

コアラの家具はお子さまにも使っていただけるよう、安全性を第一に考えています。お子さまの体重で家具が転倒して怪我をすることがないように、転倒リスクのある商品に対して安定試験を実施しています。また、安全対策を強化するため、転倒防止または壁に固定するための金具を付属しています。

【交換用の部品】

コアラは、販売する商品について、販売終了後12ヵ月間、交換用の部品を保管するよう努めていますが、部品の種類や大きさ、要求頻度、その他の製造上の制約など、さまざまな要因により、常に交換用の部品を用意できるとは限りません。ご了承ください。