

返品・交換について

ノーベル・バイオケア・ジャパン株式会社(以下「当社」といいます。)は、当社から製品(販売終了製品を含みます。)を購入した日本のお客様向けに、一部の製品について返品又は交換する機会をお客様に提供させていただいております。なお、「返品」も「交換」も、ご購入済みの製品を返していただく点では同じですが、当社からお渡しするものが、「返品」の場合にはご購入代金、「交換」の場合には代替製品になる、という違いがございます。

このお知らせは、返品・交換いただいた製品が、転売可能なものであることを前提としております。したがって、製品のパッケージを開封した後に不具合が発見された場合の返品及び交換については、別途当社カスタマーサービスへのご連絡をお願いします。

■ 返品・交換 対象外製品

- パソコン、ソフトウェア及びソフトウェアライセンス
- プロセラ製品、サージカルテンプレート
- リプレースメントパーツ
- ノーベルプロセラスキャナー
- 外科用ドリルユニット
- 温度や湿度管理など特別の輸送方法や保管条件が定められた製品
- 患者ごとにカスタマイズされた製品

以上につきましては、返品・交換の対象外となります。それに該当しない製品もすべてが返品・交換の対象となるわけではなく、以下の条件を満たしていただく必要がございます。

■ 返品及び交換の対象となるための条件

返品又は交換は、製品が以下の全て条件を満たした場合に限られます。

- 当社から直接お客様へ販売された製品であること。日本国外で購入された製品及び、当社が卸売りした第三者がお客様に販売した製品は、当社が実施する返品又は交換の対象となりません。
- キット又はセット単位で一括販売された製品については、キット又はセット単位であること。キット又はセット単位の一部についての返品や交換には応じかねます。
- 当初のパッケージが未開封の状態であり、当社がお客様へ届けたままの状態であること。製品のパッケージ若しくは封印シールを開封すること、又は製品の被包若しくは包装に筆記や傷、テープ跡や変色がある場合、返品にも交換にも応じかねます。
- 当社による製品受領時点で使用期限又は滅菌期限が到来していないこと。
- 当社による製品受領時点で製造中止又は販売終了品でないこと。
- 以前に交換によって受け取った製品(以下「代替品」といいます。)ではないこと。当社カ

カスタマーサービスに連絡し承認番号を得た後、送料元払いで当社が指定する場所へ送付すること。お客様が返品を着払いで当社の指定する場所まで送付した場合は、当社は送料分として承認番号ごとに1,000円(税別)をお客様から申し受けます。当社社員による返品の実受は致しかねます。

- 返品又は交換について定められた期限内(下記参照)に、当社に製品が到着していること。

これらの条件のいずれかを満たさない製品については、返品も交換も受け付けません。なお、以上の条件に加えて、当社のプロモーションやキャンペーンなど、特別な値引きにより販売した製品については返品対象とはならず、交換対象となるのみですので、ご留意下さい。

■ 返品の手続

- お客様は、当社カスタマーサービスに連絡し返品承認番号(RA#)を得ます。その後、請求書発行日付から30日以内に、当社の指定する場所に製品が到着し、所定の検査をして、条件がすべて満たされると当社が判断した後、返金を行います。当社が負担する返品に係る返金債務は、当社が有するお客様に対する売掛金の未払金と相殺させていただきます。

■ 交換の手続

- お客様は、当社カスタマーサービスに連絡し交換承認番号(RA#)を得ます。その後、請求書発行日付から1年以内に、当社の指定する場所に製品が到着し、所定の検査をして、条件がすべて満たされると当社が判断した後、当社は代替品を発送します。
- お客様には、代替品の希望をうかがいます。代替品は、交換対象製品と同じ製品群(製品群の種類には、インプラント、アバットメント等があります。)に属するもので、定価が交換対象製品の定価と同じか、それよりも高い製品にしてください。
- 代替品の定価(交換時)が交換対象製品の定価(交換時)よりも高額な場合、当社は、その差額を申し受けます。もし交換対象製品について、定価(当初販売時)からの値引き販売(販促割引)がされていた場合は、 $\text{代替品の定価(交換時)} \times (1 - \text{当該販促割引率}) - \text{交換対象製品の定価(交換時)} \times (1 - \text{当該販促割引率})$ で算出される差額を申し受けますが、当該販促割引率は、代替品に限って適用されるものであり、お客様が購入される他の製品には適用がない点、ご注意ください。消費税の税率の変動があった場合には、それもふまえて計算させていただきます。
- 代替品の納品先は、交換対象製品の納品先に限らせていただきます。

上記内容は、予告なく変更させていただくことがあります。その場合、弊社サイト上に掲示させていただきます。