

よくあるご質問(FAQ)

はじめに

ご使用にあたってのお約束事
必ず保護者の目の届く範囲でお使いください。

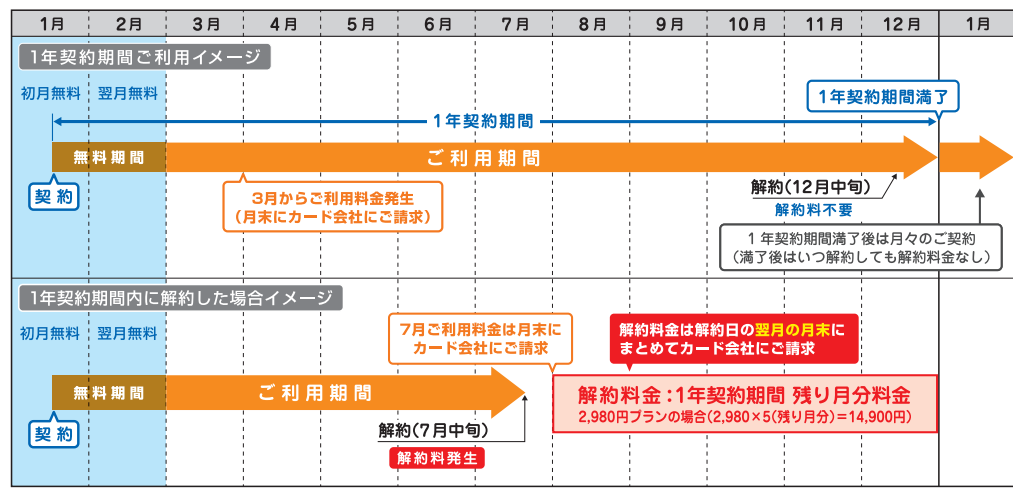
製品について

- Q 実物は見ることはできますか？**
A 実物の展示等はしておりません。弊社ホームページから詳細をご確認ください。
- Q 製品の使い方は教えていただけますか？また、説明書などはもらえますか？**
A 本サービス製品の使い方は下記 URL からご確認ください。説明書は初回サービス開始時に製品に付属いたします。
<https://youtu.be/WshYIYzYv1s>
- Q 持ち運びしやすいですか？**
A 最小サイズ約 1kg(サイズ 2)、最大サイズ約 2.5kg(サイズ 7)で、持ち運びができる重さです。
- Q 何歳まで、体重何kgまで使えますか？**
A 個人差はありますが、サイズ 7 でおよそ 3 歳(約 14 kg)まで想定しております。
頭をヘッドレストにのせることで、体が安定するように設計されていますのでヘッドレストの調整の範囲を超える体格の方はお使いいただけません。
※足が床につくようなお子さまの場合、床を下へ蹴る力で倒れることがありますのでご注意ください。
- Q カバーやベルトなど口に入れても大丈夫ですか？**
A 口に入れても有害な物質は含まれておりません。
- Q 製品のメンテナンスはどのようにおこなっていますか？**
A 汚れや付着物の除去、殺菌・消毒処理、消耗部品の交換などをおこなっています。
- Q 汚れたら洗濯できますか？**
A カバーは取り外して洗濯機で洗浄できます。クッションのお手入れは中性洗剤を薄めて柔らかい布に浸し固く絞ってから拭き取ってください。その後、固く絞った布で水拭きし、洗剤成分を完全に取除いて日陰で自然乾燥させてください。
※洗濯の際は、マジックテープが生地を傷めますので、必ずネット等に入れてください。
- Q 汚れや破損の場合は費用を請求されますか？**
A 故意による汚れや破損と判断した場合、ご請求させていただくことがあります。
(例えば、水遊びで利用、喫煙環境での臭気付着、マジック・クレヨン等での落書き、ペットによる傷や汚れ等。)
- Q 汚れや破損の場合の交換は有料ですか？**
A 交換をご希望される場合、往復送料をご負担いただきます。
※製品の不具合による場合のみ弊社で負担しますが、それ以外はお客様にてご負担ください。
- Q 飛行機で利用することはできますか？**
A ご利用の航空会社にお問い合わせください。
- Q 自動車やベビーカー(バギー)、自転車で使用することはできますか？**
A 用途外での使用はお控えください。

サービスについて

- Q 解約はできますか？**
A 会員ページにて解約できます。解約申し込み後、製品をご返却ください。
ただし、ご契約後 1 年以内にご解約された場合、解約料として残り月分の料金を請求させていただきます。
1 年間のご契約期間満了後は月々のご契約になり、いつご解約されても解約料は発生しません。
- Q 利用期間の料金はどのように計算するのですか？**
A ご契約開始月の翌々月分よりご利用料金が発生します。
例：1 月中にご契約の場合、3 月分よりご利用料金発生。

ご契約についてのイメージ図



- Q サイズやプラン、お届け先住所などの登録情報を変更できますか？**
A 下記 URL からログインしてお手続してください。
<https://assist.reserve.ne.jp>
- Q 利用料金の日割り計算はできますか？**
A 日割り計算はできません。
- Q 利用料金の支払方法は？**
A クレジットカード(VISA/JCB/MASTER/AMEX)のみご利用いただけます。
- Q 利用料金はいつ請求されますか？**
A 月末にカード会社にご請求します。※お支払日はカード会社により異なります。
- Q いつからキャンセル料が発生しますか？**
A 製品到着後 2 週間を超えるとご利用料金をご負担いただけます。
- Q 製品を買い取ることはできますか？**
A 本サービス製品の買い取りはできません。
- Q 製品は新しいものですか？**
A 指定することはできません。
- Q どのくらいきれいな製品が届きますか？**
A メンテナンスはおこなっていますが、本サービス製品は多少使用感があります。
気になる方は、本サービス製品ではなく新品のご購入をご検討ください。
- Q 会員登録しなくてもサービスを利用できますか？**
A ご利用いただけません。登録フォームよりご登録ください。
- Q カラーを指定できますか？**
A 本サービス製品のカラーはページのみとなります。
- Q カバーだけを追加レンタルすることはできますか？**
A できません。プラン変更をお願いいたします。(会員ページよりお申し込みください。)
- Q カバーだけを追加購入することはできますか？**
A できません。

お届けについて

- Q 注文した製品はどのくらいで届きますか？**
A ご注文確認後、5 営業日以内に発送します。
ただし、ご注文が集中した場合遅れることがあります。
- Q 配達日や時間の指定はできますか？**
A できません。(出荷時に、メールにてお問い合わせ番号の連絡をさせていただきます。)
- Q 運送業者はどこですか？**
A 佐川急便です。
- Q 送料は必要ですか？**
A 初回(初回サイズ交換サービス)の送料は無料になります。
その後、サイズ交換時にかかる送料は往復お客様のご負担になります。
- Q 送料はいくらですか？また、梱包サイズはどれくらいですか？**
A 下記表をご確認ください。

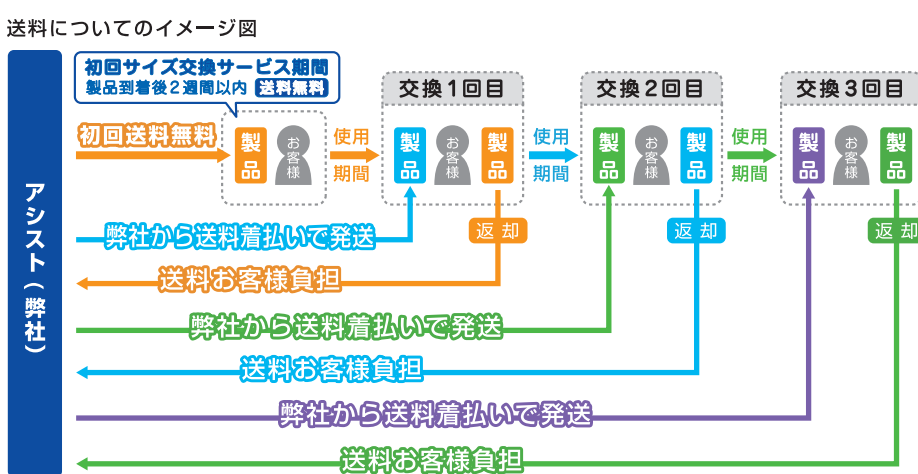
送料一覧

地域区分	南九州	北九州	四国	中国	関西	北陸
都道府県名	熊本 宮崎 鹿児島	福岡 佐賀 長崎	香川 徳島 高知 愛媛	岡山 広島 山口 鳥取 島根	京都 滋賀 奈良 和歌山 大阪 兵庫	富山 石川 福井
サイズ 2~3 (箱サイズ 100)	1,496	1,496	1,496	1,386	1,386	1,386
サイズ 4~7 (箱サイズ 140)	1,958	1,958	1,958	1,848	1,848	1,848

地域区分	東海	信越	関東	南東北	北東北	北海道
都道府県名	静岡 愛知 岐阜 三重	長野 新潟	茨城 栃木 群馬 千葉 東京 神奈川 山梨	宮城 山形 福島	青森 秋田 岩手	北海道
サイズ 2~3 (箱サイズ 100)	1,386	1,496	1,496	1,606	1,716	2,156
サイズ 4~7 (箱サイズ 140)	1,848	1,958	1,958	2,068	2,178	2,618

*一部離島へのお届けをご希望の場合には中継料が別途加算されます。(税込/単位:円)
詳しくは佐川急便、担当営業所へお問い合わせください。

送料についてのイメージ図



- Q 領収書は発行してもらえますか？**
A 発行しておりません。
- Q 製品を沖縄や離島へ届けてもらえますか？**
A 発送可能です。

製品の返却について

- Q 返却はどこ運送業者を使えば良いですか？**
A 運送業者の指定はございません。
- Q 製品は返却時に洗濯するのですか？**
A 洗わずご返却いただけます。
- Q 製品(部品)を紛失した場合どうしたら良いですか？**
A 製品(部品)を紛失してしまった場合はこちらのメールアドレス(sucre@assist-info.jp)にご連絡ください。
- Q 梱装箱などは保管する必要がありますか？**
A 返却の際に必要となります。処分してしまった場合、ご用意いただいた箱でもご返却いただけます。

その他

- Q 注文をしたのに確認の連絡が来ない、製品が届かないのですが？**
A ご確認いたしますので、こちらのメールアドレス(sucre@assist-info.jp)にご連絡ください。