

よくあるご質問の Q&A を抜粋しましたので、ご参考下さい。

製品について

Q1.カタログや雑誌に掲載されている写真の色との誤差はどのくらいありますか？（仕上げの色調の誤差はどれくらいありますか？）

A. すべて手作業による一点ものでございます。若干の色の違い（個性）がございます。

Q2.金属表面は経年変化で、色が変わってきますか？

A. 表面は透明なコーティングが施してありますが、自然な日焼けが若干生じることがございます。

Q3.素材と色の指定はできますか？

A. 各製品の Material からお好みの色・仕上げをお選び頂けますが、製作不可の仕上げも御座いますので、販売員にご確認ください。

Q4.傷に対する強度は？

A. 通常のご使用ではキズがつきにくい強度でございます。（表面の硬度は3Hです。）

Q5.傷の補修はできますか？

A. 浅い傷の場合は表面の補修で対応させていただきます。深い傷はパネルの取り換えをさせていただきます場合がございます。

*現状の写真を送っていただいた上でお見積りをさせていただきます。

Q6.各製品の重さについて教えてください。（荷重はどのくらいありますか？）

A. 重量は製品によって違います。詳しくは、プライスリストに記載されております。事前に施工業者様（ハウスメーカー様など）や 建物の管理事務所等に耐荷重のご確認をお勧めいたしております。

Q7.転倒防止は必要ですか？

A. 高さのある製品については、転倒防止が必要です。弊社までご相談ください。

Q8.素材はすべてが金属ですか？

- A. 表面は金属素材です。引き出し等内部の部材は、オーク、ウォールナット等、耐久性の高い広葉樹材を使用しています。

Q9.カタログはもらえますか？

- A. 弊社ホームページ内の WEB カタログをダウンロードして下さい。又、総合カタログもご用意しております。（3,000 円税別）なお、総合カタログをご購入いただいたお客様が製品をご購入されましたら、総合カタログ金額は相殺させていただきます。

メンテナンスについて

Q1.お手入れの方法を教えてください。

- A. ご使用いただく環境やご使用方法によって腐食が進行することがあります。以下のお手入れをしていただくことで長い期間金属素材の美しさを味わっていただけます。
- ・ やわらかい布やタオルで定期的に付着した汚れ・水分を軽くふき取ってください。
 - ・ ひどい汚れや錆が生じた場合は、再度表面にコーティングやエージング加工が必要となりますのでお気軽にご相談ください。
 - ・ お買上の製品に、メンテナンスマニュアルとメンテナンスキット（専用タオル）をお付けしております。

Q2.取扱説明書はありますか？

- A. お買い上げいただきました製品に同包されています。

価格について

Q1.製品代金以外に費用は発生しますか？日本全国に配送可能ですか？

- A. 日本全国に配送可能です。
- 但し国内の運搬・設置費用が含まれておりません。配送料金表をご参考下さい。
- ※ 沖縄、離島、山間部のご配送は別途御見積になります。
 - ※ 特殊作業料（吊り上げ等）は別途になります。

購入、納期、決済について

Q1.購入前に製品を見ることはできますか？

A. 弊社東京ショールームにて製品をご覧いただけます。

※住所 〒141-0022 東京都品川区東五反田5丁目25-19

「東京デザインセンター」2階

TEL 03-6456-2212 EMAIL info@decastelli.jp

※展示品 セラート・パンドラ・ヨロイ・マレア・エグジスタンス・リヴィエラ・ルームソファ・シロ（ミラ）・サンライズ・サンセット・アーレ・ルーチェ ソリダ

Q2.購入はどこでできますか？

A. 東京ショールーム、又はお電話、メール等でご連絡いただけましたら、弊社担当者が対応させていただきます。

Q3.購入する際の流れと代金支払いについての流れを教えてください。

A. 製品お選び⇒見積り（設置現場確認）⇒ご注文（契約金額の全額をご入金）⇒お届け日確定⇒お届け（設置）詳しくは、弊社ホームページ（WEB サイト）の【購入フロー】をご覧ください。

Q4.オーダーから納期まで、どのくらいの日数が必要ですか？

A. 通常5～6ヶ月の納期を頂いております。尚、納期短縮のため航空便での輸入をご希望の場合は、別途航空便料金を申し受けます。

Q5.注文後にキャンセルや返品はできますか？

A. クーリング対象外でございますので、注文成立後の返品、キャンセル、仕様変更についてはお受けいたしかねます。ご了承くださいませ。お客様のご都合により、キャンセルをご希望される場合は、違約金として、契約金額の50%を申し受けます。

Q6.支払方法について教えてください。

A. 現金振り込み、又はクレジットカード決済（VISA・Master・JCB・DinersClub・AmericanExpress etc）となります。

保証について

Q1.保証期間は何年ですか？保証の範囲はどの様になっていますか？

A. 製品の保証期間は2年間で、通常のご使用での破損・不具合に関しましては無償で修理をさせていただきます。

Q2.保証書は発行してもらえますか？

A. 製品に同封してお届けいたします。

2021年4月作成