

フルHD無線&モニターセット AFH-101のモニター ‘AFH-121Rx’の自主回収・交換に関して

-- 回収・交換方法、FAQ --

1. 回収・交換方法

Q

対象のモニターはどのように回収・交換するのか？

A

回収対象のシリアル番号のモニターをお持ちの方は、弊社の下記お問い合わせ先までお電話をお願いいたします。

オルタプラスお客様センター「商品回収係」
フリーダイヤル 0120-757-800

【状況確認・箱送付先の確認】

お電話にて、お客様状況のご確認とご送付先情報をお伺いさせていただきます。(氏名・住所・電話番号)

その後、弊社よりモニターご返送用箱とご返送用発送伝票(ヤマト運輸便)をお送りいたします。

※お客様より、モニターを先にご送付いただく方法(着払い)でも承ります。

↓

【モニター回収】

お客様に返送用箱・到着後、箱へモニターを入れて頂き、同梱の返送用発送伝票にて弊社までご送付ください。(ヤマト運輸便)

↓

【モニター交換・返送】

弊社にモニター到着、3営業日を目安に、新しいモニターに交換し発送いたします。交換は無料にて対応いたします。(ヤマト運輸便)

※カメラのペアリング情報等を新しいモニターに移した状態でお送りいたします。

↓

【モニター到着後】

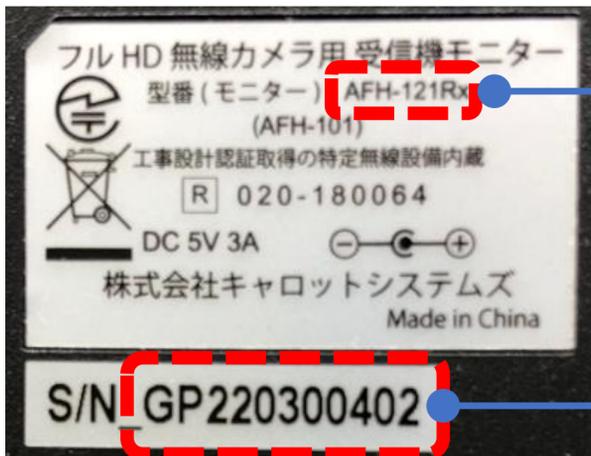
お客様へ新しいモニター到着、ペアリング情報等の設定情報を移行している状態になりますので、そのままご使用いただけます。

※カメラもそのままご使用いただけます。

2. 対象シリアルの確認方法



製品型番・シリアル番号は
モニター底面にて確認できます。



製品型番: AFH-121Rx

シリアル番号:
GP220300001
～ GP220300500が対象です。

3. モニター回収時

Q

カメラ・ACアダプター・microSDカード等の付属品は回収するのか？

A

モニターのみ回収いたします。
カメラ・ACアダプター、microSDカード・HDD等の記録媒体は
回収いたしません。
ACアダプター・microSDカード・HDDは、取外してください。



カメラ



ACアダプター



回収いたしません

※弊社にモニター到着時、上記付属品等が確認できた場合は、
モニター返送時に同梱しご返却いたします。

4. モニター交換・返送時

Q モニター交換にかかる日数は？

A モニターが弊社に到着してから、3営業日を目安に新しいモニターに交換し、発送をさせていただきます。
弊社での交換対応が集中するような場合には、約1週間程かかる場合がございます。
※離島・北海道・西日本、沖縄地域につきましては輸送にも日数が必要になりますのでご理解ください。

Q 交換時はどのようなことをしているのか？

A 回収させていただいたモニターの、カメラのペアリング情報・録画設定等の設定情報を、新しいモニターにデータ移行いたします。
その後、データを移行した新しいモニターをお送りいたします。
※新しいモニターはシリアル番号が変わります。

5. お客様へ新モニター到着後

Q 到着後は通常に使用して良いのか？

A データ移行をしておりますので、もとのご使用いただいていた環境にてそのままご使用いただけます。
ACアダプター・microSDカード(又はHDD)・LANケーブルを接続してご使用ください。

※万一、カメラ映像が映らない・スマホアプリで映像に接続できない場合は、モニター再起動をしてください。
再起動しても映像が映らないときは、お手数をおかけいたしますがペアリング、UIDの再登録をお願いいたします。

取扱説明書は以下をご参照ください。

http://alterplus.jp/sp/manual/afh101/afh_101_manual_20231031.pdf

6. その他

Q 対象シリアルなのでカメラも一緒に交換してほしい

A 交換対象はモニターのみとなります。カメラは対応いたしかねます。

Q 返金・返品をしてほしい。

A 申し訳ございませんが弊社より返品・返金是对应いたしかねます。

Q モニター回収・交換期間中の代替モニターの有無は？

A 申し訳ございませんが交換期間中の代替モニターはございません。モニター交換到着までお待ちいただけますようお願いいたします。

Q モニター交換後の保証はあるのか？

A モニター交換後の保証期間は、交換後半年間とさせていただきます。但し、製品購入後6ヶ月未満の方は、製品購入時からの保証1年を適用させていただきます。

Q 回収・交換対象シリアルではないが、モニター交換してほしい。

A 回収・交換対象ではない場合は、内蔵リチウム電池に問題はありませんので交換はいたしかねます。

Q 交換対象のシリアル番号のモニターがあるが壊れている

A 壊れていて使用できないモニターは「交換対象外」ですので、廃品として各自治体のルールに従って廃棄してください。弊社に着払いでご送付いただければ責任をもって廃棄、又はリサイクルさせていただきます。

6. その他・内蔵の電池について

Q モニター内蔵リチウムイオン電池について

A モニターに内蔵されている電池(バッテリー)です。電池(バッテリー)が内蔵されていることにより、ACアダプターを接続していなくても一定時間の動作が可能になります。一時的にACアダプターを外して、カメラ近くで映像確認をする等が可能です。



モニター背面・底部のこの部分にリチウムイオン電池が内蔵されています。

Q モニター内蔵の電池を外してもいいか

A 危険ですので、決して分解・改造等しないでください。対象のシリアルの場合は、回収・交換をさせていただきます。