

オルトボックス 3+ リコールについて

2018年5月28日 株式会社マジックマウンテン



2018年5月16日、弊社が代理店を務めておりますドイツORTOVOX社より雪崩トランシーバー「3+」に関するリコール情報が発表されました。本製品は2010年秋より現在まで弊社を通じて主に日本国内の登山用品店において販売を展開しております。

今回、本リコール情報についての日本語訳及び概要をご案内させていただきます。
ご愛用の皆様にはご迷惑おかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

購入されたお客様におかれましては早急に利用を中止し、本件ご案内の通りリコールの手続きを進めていただきたく存じます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

本件お問い合わせ窓口担当： 営業部 粕川（責任者） 井上（主担当）
電話：048-480-0088 e-mail：info@magic-mountain.jp

1. ORTOVOX社HPにおける発表の内容について

概要：

・ 現行バージョン（2.1）ソフトウェアの3+において、送信機能の一時的な途絶が発生する可能性がございます。これはソフトウェアのエラーであり、最新バージョンのソフトウェアを導入することによって速やかに改善されます。

・ 本障害に起因する事故は起こっておりませんが、予防的措置としてリコールを行います。
・ 早急にご使用を中止しリコールの手続きを行ってください。

・ 回収された3+のソフトウェアをアップデートして、お客様の手元にお返しいたします。

・ 尚、他のモデル（例：S1+、Zoom+）については本リコールの対象外でございます。

※日本では5月下旬から回収を始め、8～10月頃を目途にお手元に届くよう手続きを進めます。

ORTOVOXユーザーの皆様へ

セーフティアカデミックパートナーからのフィードバックや指摘により、ORTOVOX雪崩トランシーバー「3+」の現行ソフトウェアバージョン2.1において、稀にはありますが、送信機能が途絶する障害が発生する可能性が明らかになりました。この障害は、現行バージョンのソフトウェアのエラーが原因でございます。

現在まで、本エラーによってユーザーが被害を受けた等の事故報告は受けておりませんが、ユーザーのみなさまに今後安全にお使いいただくために、バージョン2.1の3+については全てリコールすることを決定しました。バージョン2.2へのアップデートなしには、使用できなくなります。（適切な保証を受けることができなくなる可能性がございます）

バージョン2.2へアップデートすることにより、本件エラーを修正いたします。

——どのデバイスに影響があるのか？

この予防的リコールは、バージョン2.1の3+トランシーバー全てに適用されます。S1+やZOOM+、S1については本件リコール対象外です。

リコールは5月25日に開始され、全て無料で行われます。5月25日以降、OrtovoxのWebサイトにリコール専用のフォームが公開されます。我々は、お客様がお持ちの3+を最新バージョン2.2にアップデートし、可能な限り早く手元にお返しいたします。

——ソフトウェアバージョンはどうやって判別すればよいのですか？

送信モードに切り替えた状態で、電源をオンにしてください。すると、1.10桁のシリアル番号 2.テスト画面の表示 3.残りの電池容量 4.インストールされたソフトウェアバージョン の順番に表示が切り替わります。4.のタイミングで、「2.1」と表示されたデバイスが、本件リコール対象となります。

1.1や2.0、または2.2が表示されている場合は対象外です。また、バージョンの表示がない場合、ソフトウェアバージョン1.0を意味しますので同じく対象外となります。

以 上

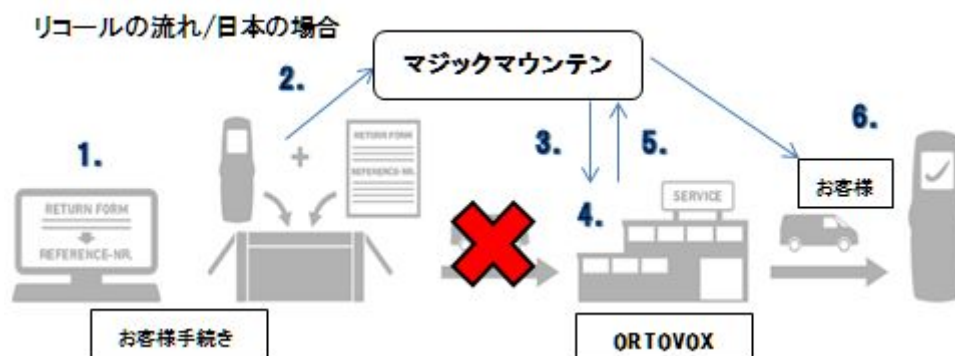
公式サイト リコール発表 URL：

<https://www.ortovox.com/uk/services/emergency-equipment/avalanche-transceivers/recall-3/>

2. 日本国内でのリコール手続き

5月25日からORTOVOX公式ウェブサイトで公表されるリコール専用フォームに必要項目を入力後、プリントアウトして3+と共に(株)マジックマウンテン（以下弊社）へ宅配便(着払い)にてお送りください。その際、弊社発行の保証書を同封いただくようお願いいたします。

PCでの手続きが難しい方は、弊社が手続きを代行させていただくこともできます。メールにてその旨をご連絡いただき、弊社にお送りください。上記同様、弊社保証書を同封くださいませ。



※トランシーバー画像はイメージです。実際の製品とは異なりますのでご注意ください。

1. お手持ちの3+及び、お客様ご自身の情報を登録してください。（必要となる情報：住所、氏名、連絡先電話番号、Eメールアドレス、3+の製品番号）
※こちらの手順は弊社にご依頼いただくことも出来ます。
2. 製品本体と弊社発行の保証書（+登録情報をプリントアウトしたシート）を同封し、弊社あて宅配便着払いにてお送りください。
3. お預かりした製品を、弊社よりORTOVOX社に適時まとめて発送いたします。
※情報登録のご依頼があった場合、この時に一緒に登録を行います。
4. ORTOVOX社にてソフトウェアのアップデートを行います。
5. ORTOVOX社がアップデートを済ませた3+は、弊社に適時まとめて届きます。
6. 弊社より、お客様それぞれのご登録（宅配便送り状記載）の住所に元払いにてお送りいたします。

※お預かりさせていただく個人情報については、本件業務以外に使用することはございません。

<<リコール製品送付先住所>>

〒352-0011

埼玉県新座市野火止2-8-5 Tel:048-480-0088

株式会社マジックマウンテン 営業部 3+リコール担当 行

◎なお、ORTOVOX公式ウェブサイトにて案内のあるとおり、ご自身で直接ORTOVOXへ送っていただくことも可能です。公式ウェブサイト上に開設された3+リコール専用フォームに必要事項をご入力いただき、出力した修理シートを添付のうえ直接お送りください。

*日本語にはローカライズされておられませんのでご注意願います。（独仏伊英4言語対応）

公式ウェブサイト 入力フォームURL：

<https://www.ortovox.com/uk/services/emergency-equipment/avalanche-transceivers/recall-3/form/>

3. 今後の弊社対応の予定について

A:スケジュール

- ・ 5月28日 日本国内向け リコール情報の発表 (本件)
同日より製品回収の開始、適時ORTOVOX社への発送
- ・ 5月～6月 国内製品の回収完了、ORTOVOX社への発送完了
- ・ 7月頃 ORTOVOX社でのソフトウェアアップデート完了
- ・ 8月以降 アップデート完了製品のお届け

B: 対応の内容

*日本国内で本製品をお持ちの方については弊社にて回収させていただき、一括で手続きや手配を進めさせていただきます。上記のスケジュールに沿って、回収～アップデート～お客様のお手元への発送を行わせていただく予定でございます。

※メーカーHP上にて既にリコール情報登録の手続きを進められた方は、回収させていただく際にメーカーより送付されてきたメールをプリントアウトし、添付の資料とともに弊社にお送りください。

*弊社に本製品をお送りいただく際には、弊社発行の保証書を同封してください。また、リコール情報登録の際にお名前や住所等、個人情報が必要になります。

*弊社に製品をお送りいただく際、弊社よりお返しさせていただく際の送料については、全額弊社にて負担させていただきます。

*アップデートのためにトランシーバーをお預かりしている間、弊社のトランシーバーをレンタルさせていただくことについては申し訳ございませんがお断りさせていただきます。販売した数量が多く、ご購入いただいたお客様全てにトランシーバーのレンタルをすることが不可能なためです。何卒ご了承くださいませ。

この度の3+のリコールに際し、お客様にご不便ご迷惑をお掛けいたしますことを深くお詫び申し上げます。最大限の努力をもって対応させていただきますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社マジックマウンテン

ORTOVOX Sportartikel GmbH日本代理店

URL: <https://www.ortovox.com/uk/>