

質問と回答（一般）

問 1、EU 非加盟の外国に居住しています。どんな価格が請求されますか。

加算される付加価値税はお届け先住所によって決まります。例えばお客様がオンライン注文でお届け先住所を EU 加盟国としますと、ドイツ付加価値税で、つまり現行の 19%ないしは 7%として計上されます。この場合、仮にご請求先住所が EU 非加盟国であっても全く関係ありません。

例:

ご請求先住所	お届け先住所
ハンス・ミュラー	リザ・シュミッツ
Musterstr. 1	Musterweg 2
CH-1234 Musterstadt	DE-12345 Musterhausen
スイス	ドイツ

この場合、ご注文はドイツ国内の顧客による注文と同様に扱われ、商品価格、オンラインショップでの価格もまたドイツ国内と同様に請求されます。商品価格は付加価値税込みで表示されています。輸出証明書はページ末の「支払いならびに発送」**Zahlung & Versand**から印刷可能です。

お届け先住所としてロシア連邦共和国（もしくは日本、アメリカ合衆国、オーストラリア等の所謂第三国）および EFTA－欧州自由貿易連合加盟国（ノルウェー、スイス、リヒテンシュタイン、アイスランド等）をご指定される場合、純価格で請求されます。

「支払いならびに発送」でお客様がご覧になれる送料は、すでに純送料が表示されており、お届け先の国への輸入に際しては、関税ならびに輸入取引高税が加算されますのでご了承ください。恐れ入りますが、税率に関しては弊社では把握しておりません。お客様ご自身で所管の税関にてお尋ね下さい。なお、輸入に際し加算される料金に関しても、お届け先住所のみが問題となります。ご請求先住所に記載されている住所は関係ありません。

問 2、EU 非加盟の外国に居住しています。付加価値税の還付を受けたいのですが、可能ですか。

はい、できます。その前提条件として、商品の納品先が EU 内であること、またお客様がオンライン注文に際し所定の通信欄に付加価値税還付のための「輸出クーポン」を希望する旨をお書き添えになることが必要です。

所定の通信欄は、ご発注画面で最後にお客様が普通取引約款に同意される際に表示されます。EU 非加盟国への輸入に際しては、弊社の担当者によって記入された輸出クーポンを所定の税関オフィスにご提示いただき、担当者の署名押印を得てください。この証書の原本をグラフシャフト/Grafschaft にあります弊社の住所へご郵

送願います。ファックス、Eメールもしくは複写コピーの郵送はドイツの財務局により認められません。（この場合、付加価値税額はお客様に還付されません）

問3、どうすれば発注前に正確な純価格を算定できますか。

純価格の算定には比例計算が適用されます。付加価値税は常に純価格へ積算されますので、総価格の19%ではありません。総価格は100%ではなく119%に相当します。したがって、総価格の19%という計算では純価格を算出できません。

総価格を用いて純価格を算定する場合:

例えば総価格199.95ユーロに100を乗じ、その積をさらに119で割ります（もしくは単純に総価格を1.19で割ります）。したがって100%に相当する純価格は168.02ユーロと計算されます。逆算して純価格168.02ユーロへドイツの付加価値税19%を積算すれば総価格199.95ユーロが算出されます。お客様ご自身でもご確認いただけます。

問4、送料はいくらかかりますか。また大型品とはどのような品ですか。

送料については弊社HPの「支払い及び発送」[Zahlung & Versand](#)をご参照下さい。大型品（輸送用トランクと自転車が該当）を注文される場合、該当するお届け先国までの大型品輸送追加料金を一品ごとに計上させていただきます。フレーム、クリンチャー、車輪、リムに対しては追加料金は発生しません。

現在、ロシア連邦共和国への自転車完成品の納品は不可能ですのでご注意ください。弊社はこの問題の解決に努力しており、まもなくロシア連邦共和国へも自転車の発送が可能になるものと期待しております。上記に関連する出荷情報については、お電話（ドイツ 0049-2225-8888-222）もしくはEメール bikes@bike-discount.de で、ドイツ語、英語、フランス語、スペイン語、イタリア語のいずれかでご照会下さい。

問5、オンライン注文ではDPD（DPD Dynamic Parcel Distribution GmbH & Co.）もしくはDHL（DHL International GmbH）による配送が選択可能となっています（EU加盟国以外ではDHLのみ可）。どのような違いがありますか。

どちらの輸送会社も商品受け渡しまで同じ期間を要します。ドイツ国内のお届けでは通常1営業日、最大で2営業日を要します。大型品（自転車輸送用トランクと自転車完成品が該当）の場合は受け渡しまで5営業日を要することもございます。DPDの場合、月曜から金曜までのみ配送を行っています。DHLは追加的に土曜の受け渡しも行っています。代金受取人払いの小包に関してはDHLでのみ取り扱っています。

お届け先住所として記載された場所にお客様が不在の場合、また代理の方が小包を受け取れない場合、DPDはお客様のご近隣の方にお預けしています（集合住宅の場合は同じ建物内の方、もしくは両隣、またお向かいに住まわれる方が対象）。DPDは、通常3営業日以内に配送するよう努めています。お客様がご不在の場合、さらに近隣の方が小包の受領を拒否するか、何らかの事情で受領できない場合、小包は弊社に返送されます。小包の受領履歴はオンライン(www.dpd.de)でご確認下さい。

受領日時および受領者の苗字をご確認いただけます。DPD によるドイツ国内配送の場合 <http://www.neuzustellung.de> にアクセスして、その小包を他の住所へ転送させることも可能です。

これに対し、DHL ではお客様の小包を一回のみ配送、さらに規定によりご近隣の方ではなく、お客様の御家族の方にのみ小包の引渡しを行っています。お届け先住所に荷受人がご不在の場合、不在通知を残し、小包を最寄りの郵便局にお預けします。小包は一週間保管されますので、期間内に受け取りに行くことができます。保管期間内に小包を受け取られない場合、小包は再び弊社へ返送されます。

ロシア連邦共和国への配達所要期間は DHL の場合は約 2 週間から 4 週間、日本へは約 10 日から 14 日間です。

問 6、前払いとはどのようなものですか。

お客様がオンライン注文で「前払い」を選択する場合、請求金額を商品発送前にドイツ銀行 (Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG) の弊社口座にお振込み下さい。請求額の全額が弊社指定口座に記帳された後、はじめてご注文が受理されます。お振込みから弊社指定口座への記帳まで数日を要する場合があります。あらかじめご了承ください。弊社は原則として自動引落サービスを提供しておりませんので、お客様ご自身で請求額を振り込んでいただくことになります。

お急ぎの場合、支払方法をクレジットカード (ビサもしくはマスターカードのみ)、ペイパル (ペイパル口座が必要です) もしくは料金受取人払いでご注文されることをお奨めします。ただしこの場合 DHL の着払い手数料、配送料金といった追加費用が発生します。また料金受取人払いはドイツ国内のみ可能です。

弊社ではお客様のお振込みを特定できるよう、必ず 10 桁の注文番号のみをお振込み用紙の用途欄にご記入いただくようお願いしております。注文番号はご発注日の日付で始まり、さらに 4 つの数字が続きます。例) お客様が 2010 年 6 月 1 日にご発注された場合、注文番号は 010610xxxx となります。それ以外の方法ではご注文の迅速な処理を保障することはできませんので、ご了承ください。

問 7、商品券をもらいました。これで支払いたいのですが、どうしたらよいですか。

プレゼント商品券は弊社よりメールに添付された PDF ファイルとして発送されます。商品券には 14 桁のコード番号が記載されています。このコード番号ならびに商品発送方法 (DHL もしくは DPD) を通信欄の下の欄へご入力下さい。「先へ」をクリックすると、支払い方法の選択のページに移ります。さらに「先へ」をクリックすると、ご注文内容の概要を表示するページとなります。ここで商品券分を差し引いた最終金額がご覧になれます。普通取引約款に同意された後、ご注文内容を送信して下さい。その直後、弊社より注文確認メールが届きます。このメールでも商品券分を差し引いた最終金額をご覧になれます。恐れ入りますが、現在複数の商品券の入力情報は、画面上では反映されません。複数の商品券をご利用になりたい場合、一枚目の商品券を上述のように用いて下さい。さらに二枚目以降の商品券コード番号を、商品券情報入力欄の上にある通信欄へご記入の上、手動処理を希望する旨を明記して下さい。

商品券の金額（複数の商品券の場合、合計額）がご注文価格を超えないよう、ご注意ください。商品券の金額が、ご注文商品の総額を超える場合は、別の商品を追加されるか、もしくは（一部の）商品券を次回ご注文の際にご利用下さい。

問 8. ベストプライス保証とはどのようなものですか。

ベストプライス保証ロゴのついた商品をご注文の際、ベストプライス保証を希望される場合は、オンライン発注画面の通信欄にその旨を明記して下さい（通信欄はご発注の際最後にお客様が普通取引約款に同意される画面で表示されます）。ベストプライス保証は上記の方法で発注時に希望された場合のみ対応致します。保証をさせていただく場合、商品のご発注時にそれと同じ商品がサイズ、色、ランク等の項目において同様の条件で他の販売者によって提供されていた、という条件を満たす必要があります。また送付先住所の情報（送付先が国内なのか外国なのか、自動小包差出・受取システムを利用したか等）、さらに発送方法（代金引換便の場合追加送料が発生しますがベストプライス算出にはそうした追加料金も反映）など、その他の詳細も明らかにする必要があります。

弊社ではお客様が選択されたお支払い方法も他社との料金差額計算の際に考慮しております。例えばペイパルでお支払いされた場合、当方に手数料が発生します。したがって弊社の従業員が送料を 2 ユーロ 95 セントと見積った場合でも、実際にはさらに 5 ユーロの割増料金が加算されます。最終的には 7 ユーロ 95 セントの送料が請求されることとなります。他社が弊社と同じ支払い方法を提供していない場合、ベストプライス保証が適応されません。また他社がユーロ圏外にある場合も比較対象となりません。なお eBay オークションはベストプライス保証の対象から除外されています。

ベストプライス保証に関するより詳細な説明に関しては、次のリンクをご参照ください。http://www.bike-discount.de/popup/ct.html?ac=micontent&ct=popup_bestprice

ごくまれなケースとして、ベストプライス保証が適応されないことがあります（例えば型式年度が違っているなど、商品の比較が不可能な場合）。この場合、お客様からのご要請があるまで、発送手続きをストップ致します。弊社へのご注文をキャンセルし、改めて他社の商品をご注文していただくことも可能です。

問 9、日替わり商品とはなんですか。

弊社では、毎日違う商品の日替わり商品としてご提供しています。日替わり商品は弊社オンラインショップのページ右上「マイアカウント」ないしは「買い物かご」の下方をご覧ください。

日替わり商品はその日の 23 時 59 分まで有効です。深夜零時よりこの価格はもはや有効ではありません、というのも日付変更をもって日替わり商品は前日のものから新しい商品に変わります。例えば、お客様が火曜日の 23 時 50 分に弊社のオンラインショップで商品をお選びになり、その直後にご注文を送信しようとなさっても、日替わり商品がすでに買い物かごに入っていたにもかかわらず、ご注文画面に表示されないことがあります。これはそのご注文が深夜零時を過ぎてから、例えば 0 時 5 分など、つまり水曜日に発信された場合に発生します。

問 10、割引価格への質問です。パワーバー・リーゲルでは 10 本からの購入に対して種類及びフレーバーごとに割引価格が提供されています。複数のフレーバーを合わせて全部で 10 本のリーゲルを注文した場合、割引価格は適用されますか。

申し訳ありませんが、できません。商品番号ごと、したがって種類並びにフレーバーごとに 10 本のリーゲルを購入なさる場合に限り、弊社ではお得な割引価格をご提供できます。商品は弊社の倉庫内にすでに勘定され、梱包された状態で保管されています。ですから受注後の商品ピッキング作業に際し、例えばチョコレート味のリーゲル 10 本をお客様の箱へ梱包するのはたいした作業を要しません。しかし仮にお客様がチョコレート味 2 本、バナナ味 2 本、バニラ味 3 本、ココナッツ味 3 本をご注文なされば、弊社のほうでその都度商品を勘定しなおし、さらにそれぞれを個別に収集する必要が生じます。そのためより多くの作業時間を要求します。ですからこの場合お得な割引価格は適応できません。

問 11、いくらか注文したいと思います。新規顧客として登録するにはどうしたらいいですか。

弊社のオンラインショップの画面右上「マイアカウント」をクリックし、続いて「新規のお客様へ」でオレンジ色の全ての必須事項を記入し、さらに「即申し込み」をクリックして下さい。

問 12、以前顧客となりましたが、ログインに必要なデータを覚えていません。どうしたらログインできますか。

弊社のオンラインショップの画面右上「マイアカウント」をクリックして下さい。続いてその隣のリンク「パスワードをお忘れですか」もしくはこちら：<https://www.bike-discount.de/shop/uspasword.html> をクリックして下さい。そこでお客様が申し込みの際に記入された電子メールアドレスを入力します。弊社よりお客様のメールアドレスにログイン・データに関する情報をお送り致します。お客様がお申し込み時に記入したメールアドレスを覚えていらっしゃらない場合、またそのアドレスがもはや有効ではない場合「新規顧客」としてお申し込み下さい。お客様はその場合新しいログイン名と新しいパスワードを作成し、以後このデータをご利用いただけます。

問 13、オンラインショップで注文しましたが、注文確認のメールを受信しませんでした。注文を繰り返す必要がありますか。

一番ベストな方法は、お客様ご自身でご注文が弊社に送信されたかどうかを次の手順でお調べになることです。まず弊社のホームページへお申し出下さい。オンラインショップの画面右上にある「マイアカウント」をクリックし、お客様のログイン名とパスワードを入力して下さい。ログインできたら「前回行われた注文」をクリックして下さい。ここでは 10 桁の番号が表示されます。この番号はお客様が弊社へご発注を試みた日の日付から始まり、さらに 4 つの数字が続きます（例えば 2011

年7月1日に注文を試みられた場合、番号は010711xxxxとなります)。10桁の番号が表示されていれば、お客様のご注文は弊社へ届いています。もし現在の注文による番号が表示されていない場合、もしくはそもそも番号が表示されない場合、弊社がお客様のご注文を受理していないことを意味します。この場合改めてご発注していただく必要があります。ご注文の商品をだぶって受け取ることはありません。それに対し注文番号が表示されているにもかかわらず注文確認メールをお受け取りにならなかった場合、お客様のご記入になられたメールアドレス（ログイン画面の「請求住所を変更する」の下に記載）が正しいかどうかお調べ下さい。入力ミスがあった場合、ご注文の自動確認メールはその誤ったメール・アドレスへ送信されます。記入されたメールアドレスが正しい場合、ご注文確認メールは届いているはずですが、可能性としてはそのメールがお客様のメール受信フォルダではなく迷惑メールフォルダもしくはジャンクメールフォルダに届いていることが考えられます（お客様が登録されているメールサーバによって異なります）。ご注文確認メールがそれらのフォルダに届いているかお確かめ下さい。届いていない場合、恐れ入りますがどうか弊社メールアドレス info@bike-discount.de までお客様の注文番号を記入した短いメールをお送りいただき、改めて注文確認メール送信をご希望の旨、お申し付け下さい。

問 14、オンラインショップで注文を送信しましたが、その後で自分の住所をログインデータのところで修正しました。この場合、商品は新規に登録した住所へ発送されますか。

恐れ入りますが、ご注文送信後の住所データ変更は注文処理に際し考慮されません。ログイン画面上のデータは、ご注文確定の時点で弊社に伝達されます。現在発注処理が進行中のご注文商品を他の住所へ配送させたい場合、発注後すぐに電話もしくはメールで御連絡下さい。もしくは現在発注処理中の注文をキャンセルしたい旨をお申し付け下さい。その上でお客様の住所データを変更し（必ず保存して下さい）、改めてオンライン上で注文手続きを行って下さい。商品がすでにDPDもしくはDHLでの配送のためにスキャンされている場合、ないしは輸送会社への引渡しが行われている場合、恐れ入りますがご注文商品の発送先住所の変更は大抵の場合不可能と思われまます。

問 15、オンラインショップで二件の注文を送信しましたが、一個の小包にひとまとめにして配送していただけますか。あるいはオンラインショップで一件の注文を送信しました。その後さらにいくらか付け加える、または注文内容を変更することはできますか。

恐れ入りますが、すでに処理中の注文内容を変更することはできかねます。これによりお客様ご自身のご注文の処理が滞るのみならず、また多くの他のお客様のご注文処理も遅れてしまいます。それより当方ではお客様へ変更不可能であることへのご理解をお願いしております。

弊社のオンラインショップHP上に明記されているように、残念ながらご注文送信後はもはや変更できません。ご注文を最終的に送信される前に、今一度買い物かごに入っている全ての商品が正しいかどうか（その個数、サイズ、色、ランクなど）

ご確認ください。このお願いは「普通取引約款に同意します」という同意欄の下方に赤い文字で表示される他、また繰り返してもう一度、弊社から届くご注文の自動確認メールにも明記されています。

二件の別々のご発注を一つにまとめ、一度にお届けすることはできません。お客様がすでに一件のご注文を送信された後に、その後でなおいくら一緒にご注文するのを忘れた、もしくは誤って注文したことにお気づきの場合、あらためて新規にご注文下さい（したがって最初から全て、つまり前回の注文の際に発注した商品全と新たに付け加えたい商品全てをあわせてご注文下さい。今回はむしろ正しい商品だけで、くれぐれもお間違えないようお気をつけ下さい）。そのうえで新規のオンライン注文の通信欄（通信欄はご発注の際、最後にお客様が普通取引約款に同意される画面で表示されます）に、お客様の前の注文番号〇〇をキャンセルしたい旨ご明記下さい。商品がまだ発送されていない限りにおいてこの操作は可能です。

問 16、前払いで注文したところ、支払い受理を示すメールを受け取りました。その後はどうなりますか。

弊社口座への入金を確認次第、お客様のご注文の処理が開始されます。つまり商品がピックアップされます。通常 1 から 2 営業日（シーズンにより異なります）を要します。商品が弊社から発送され次第、商品発送通知メールを弊社よりお客様にお送り致します。このメールにはオンラインで小包配送状況を追跡するための小包番号が明記されています。発送通知メール送付から DHL の場合、ドイツ国内の配達では 1 日または 2 営業日、ロシア連邦共和国へは約 2 週間から 4 週間、日本へは約 10 日から 14 日間を要します。大型品もしくは自転車完成品をご注文の場合、DHL による配送期間は通常より数日長くかかることもございます。

問 17、発送通知をメールで受け取りましたが、添付されている PDF ファイルの小包番号が正確ではないように思われます。どうすれば小包配送経過を調べることができますか。

発送通知を受信されてからすぐに小包配送状況を確認することはできません。今しばらくお待ち下さい。お客様の小包はたった今発送されたばかりなのです。DHL はその小包をさしあたり弊社から一番近いノイヴィードの DHL 小包保管所（ないしは DPD ではコブレンツの DPD 小包保管所）に配送、そこで小包はあらためてスキャンされ、電子データとして管理されます。その後、様々な郵便番号の地域、諸国へと仕分けされます。この段階でようやくお客様は小包番号を DHL のオンラインページ www.dhl.de（もしくは DPD の www.dpd.net）で検索することができます。それまでは「データがございません」と表示されます。一度お試しになってご確認できなかった場合は、同日の午後 18 時以降、または翌日午前 8 時 30 分以降に再度ご確認ください。各配送業者のオンラインページで小包配送経過をご覧になることができます。

配送通知のメールから少なくともすでに 1 営業日過ぎており、それでもなお DHL もしくは DPD の小包データバンクで確認できない場合、弊社で追跡致しますのでご連絡下さい。弊社はできるだけ迅速にお客様へ小包に関する情報をお伝えできるよう努力しております。自転車完成品の小包配送に関するご質問は bikes@bike-discount.de へ、その他の小包に関しては office@bike-discount.de までご照会下さい。

問 18、商品を受け取りましたが、交換または返品したいと思います。その手順はどのようなものですか、また誰がその費用を担いますか。

ドイツ国内の場合、返品される商品価格が 40 ユーロを超える場合、弊社が返送料全額を負担します。いずれの小包にも返品伝票が添付されています（これが紛失している場合、弊社より送料無料でお送り致しますので、クレーム受付係へお申し出下さい）。この返品伝票へご記入の後、弊社の住所ならびにバーコード欄の部分を外側にして小包に貼り付け、お近くの郵便局へお出し下さい。原則として、お客様が返送費を負担されることはありません。ただし返品伝票無し（もしくは送料未払い）で弊社に返送された小包は受け付けられません。その場合小包は再びお客様のもとへ返送されますので、二重の送料が発生致します。

例えば靴下一足など商品価格 40 ユーロ以下の商品を、サイズが合わないなどの事情で返品されたい場合、返送にかかる送料をお客様にご負担いただきます。代替の商品再発送にかかる郵送料は弊社が負担致します。40 ユーロ以下の商品を返品される際に返品伝票をご使用になった場合、商品価格から返送料金が差し引かれます。（したがってサイズ、色などの商品交換ができなくなります）。商品返品で代金返金をご希望の際には、もともとの商品価格から返送料を差し引いた額をお返しすることになります。

海外からの返品は、恐れ入りますがまずお客様に返送料をご負担いただきます。その際最も低価格な方法で返品された場合に限り（したがって速達便、ユナイテッド・パーセルサービス UPS、ティーエヌティー・エクスプレス TNT、フェデックス・コーポレーション FedEx のご利用はご遠慮願います）、その領収書を返品小包に同封、もしくはメールにてお送りいただければ、弊社よりその費用を返還致します。むろんその際には商品価格が 40 ユーロ以上であることが条件となります。お客様が前払いでご注文なされた場合、お客様の IBAN コードおよび銀行識別コード（BIC）が必要となります。クレジットカードもしくはペイパルでお支払いの場合は、返品送料はお客様のクレジットカード口座もしくはペイパル口座へ振り込まれます。

弊社責任の理由で 40 ユーロ以下の商品を返品される場合、弊社のクレーム 受付係へお申し出下さい。（メールアドレス reklamation@bike-discount.de もしくは電話 ドイツ 0049 22 25 88 88-132）。これについては例えば請求書に記載されたご注文の商品がお客様に配送されなかった場合、また誤ったサイズ、色、ランクなどが配送された場合、もしくは商品が到着時に破損している場合などが該当します。

問 19、ヨーロッパ以外の海外への配送の場合、どのような発送書類が添付されますか。

弊社では小包に請求書と小包証 C71 を添付しております。お客様がドイツ国内のお届け先住所をご指定の場合、買い物かご画面右上の「サービス」から輸出証明書を印刷することができます。こちらにご記入のうえ弊社へお送り下さい。弊社はお客様の記入事項を確認の上署名押印し、お客様へ輸出証明書を返送致します。この証明書はお客様の税関手続きに際し必要となります。

問 20、アソス (Assos) 社のサイズ表示—TIR と XLG に関して。このサイズ表示は何を意味しますか。

アソス社のサイズ表示には XLG ならびに TIR が存在します。XLG は通常 XXL サイズに相当しますが、それよりも長めとなっています（股下長め、袖丈長め）。TIR は XLG サイズに相当しますが、それよりも幅広となっています。

上述内容以外で、なおご質問あるいはより詳細な情報をお求めの場合には、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、イタリア語のいずれかで弊社へご照会下さい。（電話ドイツ 0049 2225 888-0 もしくはメールアドレス office@bike-discount.de）。

誠に有難うございます。