

## 2-2. お客様都合の返品

【主な流れ】	【絶対に伝えなければいけないこと】
電話がかかってくる ↓ 返送料と、当店から発送した時の送料の負担をお願いする。 ↓ お客様の情報を調べるので、お電話番号とお名前を伺う ↓ 一旦保留にし、頑張れ店長で検索する。 ↓ 通話にし、ご本人様確認をする。 ↓ 返品の流れを伝える。 終了	<b>★新品・未使用品であるか</b> ※試着のみ、靴であれば室内での試し履きのみか、タグや箱などの付属品が全て揃っているかを確認。  ※水着や下着、ピアス、哺乳びん、ベビー用品全般、衛生用品、食品などは衛生管理の理由から一切の交換をお断りする。  <b>★返送料がかかること</b> 宅配業者やサービスによって金額は変わります。 都合の良い方法で返送してください。  <b>★返品可能な期間か？</b> 到着から7日以内  <b>★最初に当店が発送した時の送料をご負担頂く必要がある。</b>

まれに、「送料無料の商品だったのに送料を払わないといけないの？」というお客様がいます。

**[送料無料の場合]**

お買い上げ頂きますのを前提に、当店が初回発送の配送料を負担しておりましたが、ご返品となりますのでお客様にご負担をお願いしております。そちらをご了承頂けますでしょうか。

納得して頂けない場合…

「ご理解頂けない場合、残念ですが今回はご交換は出来かねます。ご了承ください」と断ってください。

**[送料別の場合]**

お客様都合のご返品となりますので、配送料のみをご請求させて頂いております。ご了承くださいませ。

※代引きな後払い等、決済にかかった手数料は支払う際の“利用料”なので、一度でも利用したら返金はされません。

●お手元の商品の返送について	
「お手元の商品は、元払いにてご返送ください。宅配業者の指定はありませんので、ご都合のよい方法でお送りくださいませ」  「返送先でございますが、納品書と一緒に入れております、お手紙に記載しております。 兵庫県明石市大久保町江井島にお送りください」	<b>必ず元払いにて返送</b> (お客様が料金をお支払いする方法)  <b>【返送先住所】</b> <b>〒674-0064</b> <b>兵庫県明石市大久保町江井島798-2</b>

複数の商品を一緒に購入していて、一部を返品したい…

という場合は、**[当店から送った配送料]**を頂く必要はないです。

普通に、元払いで商品を返送してもらっただけでOKです。

代金引換・銀行振込など返金先口座が必要なので、伺うこと。

商品到着後、ご返金かご請求金額の訂正をさせて頂く。