

返品・交換ガイドライン

第1条(基本方針)

1. 当社は、お客様都合による返品、交換及びキャンセルには、原則として応じません。
2. ただし、次の各号に該当する場合に限り、当社所定の方法により交換又は返金対応を行います。
 - (1) 商品の初期不良
 - (2) 当社又は当社指定先による誤配送
 - (3) 配送中の事故により商品に重大な破損が生じた場合
3. 対応方法は交換を原則とし、交換在庫の確保が困難な場合その他当社が適当と認める場合に限り、返金対応とします。

第2条(返品・交換の対象)

1. 次の各号に該当する場合は、返品又は交換の対象となります。
 - (1) 商品本体の破損、欠損、著しい汚損
 - (2) 印刷不良、縫製不良、接着不良その他製造上の不具合
 - (3) 付属品、特典、パーツ等の不足
 - (4) 注文内容と異なる商品が届いた場合
 - (5) アクリル商品等の台座又は差し込み部分について、緩すぎて保持できない場合、硬すぎて差し込めない場合(差し込むと台座に割れが生じる場合)
2. 前項にかかわらず、次の各号に該当する場合は、返品又は交換の対象外とします。
 - (1) お客様の都合による返品又は交換
 - (2) 使用済み、洗濯済み、加工済みの商品
 - (3) お客様の責めに帰すべき破損、汚損
 - (4) 商品の性質上当然に生じる個体差、風合い差、素材差、軽微な擦れ、微細な塗装ムラその他製造上避けられない差異
 - (5) 保護フィルム上の傷
 - (6) 缶バッジ裏面の軽微な傷、擦れ又は凹みであって、通常使用に支障がないもの
 - (7) パッケージ、外袋、箱等の外装の軽微な傷、凹み又は擦れであって、商品

- 本体の使用に支障がないもの
- (8) 申出期限を経過したもの
 - (9) 購入証明を確認できないもの

第 3 条(販売チャネル別の受付窓口)

1. 自社 EC で購入した商品については、当社カスタマーサポート窓口で受け付けます。
2. 卸先又は小売店で購入した商品については、原則として購入店舗又は購入元を通じてご連絡いただくものとします。ただし、当社が直接対応すると定めた商品又は企画についてはこの限りではありません。
3. イベント会場、催事、ポップアップストア等で購入した商品については、原則として購入当日中に会場の物販窓口にお申し出ください。やむを得ず当日中に申出ができない場合は、当社が別途定める窓口及び方法に従ってください。

第 4 条(申出期限)

1. 自社 EC で購入した商品については、商品到着後 7 日以内にご連絡ください。
2. 卸先又は小売店で購入した商品については、購入日又は商品受領日から 7 日以内を目安に、購入元又は当社指定窓口へご連絡ください。
3. イベント会場、催事、ポップアップストア等で購入した商品については、購入当日中の申出を原則とします。購入当日を過ぎた申出については、当社がやむを得ない事情があると認めた場合を除き、対応できないことがあります。

第 5 条(申出方法)

1. 返品又は交換をご希望の場合は、次の各号の情報を可能な限りご用意のうえ、当社指定のフォーム又はメール宛にご連絡ください。
 - (1) 注文番号、レシート、納品書、購入履歴画面、会場購入時の控えその他購入を確認できる情報
 - (2) 氏名及び連絡先
 - (3) 商品名及び数量

- (4) 不具合内容
- (5) 商品全体及び不具合箇所の写真
- 2. イベント会場、催事、ポップアップストア等で購入した商品については、原則としてレシートその他購入を確認できる資料の提示が必要です。
- 3. 当社は、必要に応じて追加資料の提出を求めることがあります。
- 4. 当社の案内前に商品を返送された場合、受領又は対応ができないことがあります。

第 6 条(返送及び送料)

- 1. 返品又は交換の対象と認められた場合、当社の案内に従って商品をご返送いただきます。
- 2. 初期不良、誤配送その他当社の責めに帰すべき事由による返送費用及び再送費用は、当社負担とします。
- 3. 前項以外の場合の返送費用は、お客様の負担とします。

第 7 条(交換又は返金)

- 1. 当社は、返品又は交換の対象と認めた場合、次の各号のいずれかの方法で対応します。
 - (1) 良品との交換
 - (2) 代替品との交換
 - (3) 返金
- 2. 限定品、受注商品、販売終了商品等で交換在庫がない場合は、返金対応となることがあります。
- 3. 返金が必要となる場合、当社又は購入元が適当と判断する方法により返金します。決済手段、購入場所、返金受付時期その他の事情により、返金方法は異なります。
- 4. クレジットカード決済その他のキャッシュレス決済については、決済取消により対応する場合があります。取消処理ができない場合は、銀行振込その他当社指定の方法により返金します。
- 5. ノベルティは、配布条件を満たしている場合に限り、在庫があるときは交換対象とします。
- 6. 食品、衛生商品、デジタル商品その他性質上返品又は交換になじまない商品については、別途商品ページ又は企画ごとの案内に従います。

第 8 条(受注商品及びランダム商品等の取扱い)

1. 受注商品については、製造開始後のお客様都合によるキャンセル、返品又は交換には応じません。
2. 受注商品であっても、初期不良が認められる場合は、本ガイドラインに従い対応します。
3. トレーディング商品、ブラインド商品その他内容にランダム性のある商品については、絵柄指定、内容指定又はお客様の希望による交換はできません。

第 9 条(免責)

1. 商品画像はできる限り実物に近づけておりますが、閲覧環境、表示環境その他の事情により、色味等が実際の商品と異なって見える場合があります。
2. 商品仕様、パッケージ、注意事項等は、予告なく変更となる場合があります。
3. 法令、製造上その他やむを得ない事情により、販売中止、交換不能又は返金対応となる場合があります。

第 10 条(改定)

当社は、必要に応じて本ガイドラインを改定することができるものとし、改定後の内容は当社所定の方法で公表した時点から適用されるものとします。