

返品・キャンセルについて

キャンセル・返品・変更・返金・追加対応についてご説明します。

○お客様都合の返品・交換は承っておりません

ご注文確定後のお客様都合によるご注文のキャンセル、ご注文商品の変更・返品は一切承っておりません。

ご注文の際は、サイズ、色、数量、仕様などをよくご確認の上、ご注文ください。

お客様からの依頼を元に刺繍を施す商品は、すべて完全受注生産のオーダーメイド商品です。

注文確定後、制作に入るため、一切、キャンセルはできません。ご了承ください。

○代金お支払い前、注文確定前のキャンセルは可能です

刺繍商品はすべて、お客様からご注文をいただき、代金をお支払いいただいてから製作を行う受注生産品となっております。

注文確定後、生産に入るため刺繍ギフトは注文確定後のお客様都合でのキャンセルはできません。

注文はしたものの代金お支払い前（注文確定前）であればキャンセルは可能です。

注文確定後のキャンセルはお受けできないので、よくご確認下さい。

○代金支払い前のキャンセル方法

注文確定後、代金振り込み前のお客様の注文は、すべてお見積りとして扱います。

お見積りですので、注文は確定していません。制作にも入りません。

そのため、この段階でのキャンセルは可能です。費用も発生いたしません。

銀行振込の場合は振込完了まで5営業日の猶予期間を取っております。

キャンセルをお考えの方は、この期間内にご連絡ください。

なお5営業日経過後は自動でキャンセルとして対応させていただきます。

○数量変更は追加のみ一部対応

ただしご注文商品の発送前であれば、商品の追加、まとめて梱包、同梱などの対応は可能です。注文確定後、できるだけ早い内に追加注文がある旨を『お問い合わせフォーム』より御連絡ください。

なおご希望に添いかねる場合もございます。ご了承ください。

○納品後の返品はできません

商品納入後のお客様の都合による返品は一切お受けしておりません。ご了承ください。

○初期不良・誤発送の場合

お客様に商品を送る際、必ず検品をしてからお送りしています。

もし万が一、誤発送・初期不良など、お届けした商品に瑕疵があった場合には、商品納品着日より、7日(1週間)以内にご連絡下さい。

良品と交換させていただきます。またその際の送料は当社が負担いたします。

○商品のご確認のお願い

商品が到着いたしましたら、できるだけ速やかに商品内容を確認していただくようお願い申し上げます。

もしも到着した商品の内容に商品違い、個数の間違いなどがございましたら、7日以内にサポート窓口までご連絡ください。

期日以降のご返品の場合、お断りさせていただく可能性がございますので、ご了承ください。

○交換をお受けできない場合

また下記のような場合は不良品としてお受けできません。ご了承下さい。

- ・当社の責めに帰すべからざる理由によりキズや破損が生じた場合
- ・商品到着後、7日以内にサポート窓口までご連絡いただけなかった場合
- ・初期不良に当たらないケース

(当社の刺繍商品はすべてハンドメイド商品となっております。それにより一つ一つが味わいの違う刺繍商品となっているため、不良糸や不良ギャザー等の商品特性上の誤差が生じます。

誤差の範囲内の場合、初期不良とは見做されません。交換対応はできませんので、ご了承ください。)