

## ご注文前のお問い合わせ

- Q1. 今日注文したらいつ届きますか？** **A** 配送先によって異なりますが、通常ご注文日含め5日～6日後のお届けとなります。
- Q2. お届け日の指定はできますか？** **A** 配送先によって異なりますが、通常ご注文日含め5日～6日後以降からご指定頂けます。 ※ 食品ですので消費期限を過ぎた商品は再送できません。お受け取り可能な日時をご確認の上、ご注文ください。
- Q3. お届け時間の指定はできますか？** **A** ご指定頂けますが、地域により指定できる時間帯が異なります。  
【基本の時間指定枠】  
■午前中 ■14時～16時 ■16時～18時 ■18時～20時 ■19時～21時
- Q4. 消費期限はいつまでですか？** **A** 冷蔵商品：消費期限3日（製造当日に発送致します）  
冷凍商品：賞味期限120日（冷凍状態）  
解凍後は2日以内にお召し上がりください。
- Q5. 配送業者はどこになりますか？** **A** ヤマト運輸様に配送していただきます。
- Q6. オンライン以外で注文できますか？** **A** 箕面本店店頭、又は電話受付にて承ります。  
箕面本店 TEL:072-729-1222
- Q7. 焼き菓子注文できますか？** **A** 申し訳ございません。オンラインショップではお伺いできません。  
箕面本店店頭、又は電話受付にて承ります。  
箕面本店 TEL:072-729-1222
- Q8. どのような支払い方法がありますか？** **A** お支払い方法は4種類ご利用頂けます。  
①代金引換（受け取り時にお支払いください）  
②銀行振込（発送日前日の17時までに指定口座にお振り込みください）  
③クレジットカード決済  
④コンビニ後払い（商品到着後、1週間程度でクロネコヤマトからハガキが届きますので、コンビニでお支払いをお願い致します）
- Q9. 領収書は発行してもらえますか？** **A** お支払い方法によって異なります。  
①代金引換 → 発送伝票の控えが領収書となります。  
②銀行振込 → お振込控えが領収書となります。  
③クレジットカード決済 → 原則として発行しておりません。  
④コンビニ後払い → お支払い控えが領収書となります。

## ご注文後のお問い合わせ

- Q1. 購入後のキャンセルはできますか？** **A** 申し訳ございません。ご注文完了後のお客様都合によるキャンセル・返品・交換は、原則としてお伺いすることができません。予めご了承ください。
- Q2. 購入後に商品のサイズ、個数、支払い方法を変更できますか？** **A** 申し訳ございません。原則としてお伺いすることができません。予めご了承ください。
- Q3. 購入後に時間指定、日にち指定、受け取り先住所を変更できますか？** **A** お届け日の3日前までに、注文番号とお名前・ご用件をご記載の上、お問い合わせフォームよりご連絡ください。日にちが迫っている場合は、ご希望に添えない場合もございます。予めご了承ください。
- Q4. 指定日時になっても商品が届きません** **A** 発送完了メールが届いているかをご確認の上、出荷伝票番号から配送状況をご確認いただくか、箕面本店までお電話にてご連絡をお願い致します。 箕面本店 TEL:072-729-1222
- Q5. 不良品が届いたので返品・交換がしたい** **A** 恐れ入りますが箕面本店までお電話にてご連絡をお願い致します。 箕面本店 TEL:072-729-1222
- Q6. 注文した商品と商品ページの内容に相違がある** **A** 恐れ入りますが箕面本店までお電話にてご連絡をお願い致します。 箕面本店 TEL:072-729-1222
- Q7. 不在で受け取れなかった場合はどうなりますか？** **A** 消費期限内であればヤマト運輸様に再配達をご依頼ください。食品ですので消費期限を過ぎた商品は再送できません。お受け取り可能な日時をご確認の上、再度ご注文ください。

## その他のお問い合わせ

- 
- Q1. メッセージプレートをつけることはできますか？**      **A** 申し訳ございません。発送時に崩れやすい為、メッセージプレートはお付けすることができません。
- 
- Q2. メッセージカード、ローソク、のしをつけることはできますか？**      **A** オンライン上では注文することができません。箕面本店店頭、又はお電話のご注文で承ります。 箕面本店 TEL:072-729-1222 (電話注文の場合は支払い方法が銀行振込か代金引き換えの2種類になります)
- 
- Q3. 包装はしてもらえますか？**      **A** 申し訳ございません。お伺いすることができません。
- 
- Q4. 紙袋はつきますか？**      **A** はい、個数分お付け致します。