

◆ 商品の返品・交換について

○ 不良品・誤配送のお手続きについて

「商品到着後7日以内」に、マイページの「注文履歴」にございます、〔注文に関するお問合せ〕より必要事項をご入力の上、ご連絡ください。ご連絡いただき次第、カスタマーサポートより、メールにてご返送方法等をご案内いたしますので、それまでは商品をご返送せずにお待ちください。商品の返送の案内や返送先につきましては、カスタマーサポートからメールにてご案内いたします。

・商品不良の場合

どの部分にどのような不良があるのか、不良箇所・不良内容をできる限り具体的にお知らせください。

返品をご希望の場合は、〔注文に関するお問合せ〕ではなく、マイページの「注文履歴」→「注文履歴詳細」ページより、直接返品申請を頂くことも可能です。

・ご注文内容と異なる商品が届いた場合

誤ってお届けしてしまった商品の、商品タグ（下げ札）に記載されている商品番号・カラー・サイズをお知らせください。

※ご注文内容（注文番号／注文日）や商品情報（商品コードなど）は、「注文に関するお問合せ」フォームの「お問い合わせ内容」欄に自動で反映されます。そのため、当情報は削除せず、「お問い合わせ内容はこちらにご入力ください」の下に、内容をご入力ください。

<ご対応方法>

・商品に不良があった場合は、返品対応もしくは同商品（同カラー・同サイズ）の良品と交換させていただきます。

※別の商品（カラー・サイズ違い品も含みます）への交換をご希望の場合は、初期不良品の交換の場合であっても、一度商品を返品いただき、別の商品を改めてご注文ください。

・ご注文内容と異なる商品が届いた場合は、本来ご注文された商品と交換させていただきます。

<ご注意事項>

・事前のご連絡がないままご返送された場合や、ご連絡いただいた場合でも、カスタマーサポートからメールでご案内させていただく前にご返送された場合は、ご対応させていただくことができません。

・着用・ご使用後もしくはお直しや洗濯・クリーニングがされた商品又は利用者の下で汚損や毀損が生じた商品の場合

・靴箱など、商品パッケージに直接配送伝票を貼り付けて返送された商品の場合

・商品に不良があった場合・ご注文内容と異なる商品が届いた場合で、交換商品の手配をさせていただくことができない場合は、ご返品・ご返金にて対応いたします。ご返品でのご対応の場合、返品商品着荷

後、当社にてご返品処理が完了するまでに1週間程お時間をいただく場合がございます。

○ 返品について

- ・商品に不良があった場合・ご注文内容と異なる商品が届いた場合
- ・「サイズが合わない」「イメージと違った」「間違って注文してしまった」などのお客様のご都合による場合

上記どちらの場合でも返品が可能です。なお、お客様のご都合による場合における送料などはお客様の負担となりますので、その旨、ご了承ください。返品をされる場合は、「商品到着後7日以内」に、マイページよりお手続きいただき、カスタマーサポートからの連絡の翌日から「7日以内」に指定の住所へご返送ください。

【商品に不良があった場合・ご注文内容と異なる商品が届いた場合】

返品をご希望の場合は、早急に対応をさせていただきます。

返品をご希望されるお客様は、商品到着後7日以内に、以下【返品方法】の手順にてお手続きください。

返品・返金のご対応をさせていただきます。

また、返送・再送に関わる送料などは当社が負担いたします。

※交換をご希望の場合は、「交換について」をご確認ください

【お客様のご都合での返品をご希望の場合】

以下の「返品・交換を承れない商品」を除き、返品が可能です。

返品をご希望されるお客様は、商品到着後7日以内に、以下【返品方法】の手順にてお手続きください。

返品・返金のご対応をさせていただきます。

お客様のご都合による返品は、返品送料・返金振込手数料はすべてお客様のご負担となります。

※お客様のご都合による交換はお受けできません。詳細は、「交換について」をご確認ください。

<返品方法>

1, 商品到着後7日以内に、マイページの「注文履歴」→「注文履歴詳細」ページよりお手続きください。

※マイページでお手続きができない場合やご不明点がある場合は、「[お問い合わせフォーム](#)」よりごカスタマーサポートまでご連絡ください。

2, 返品希望の商品を選択いただき、返品理由をご登録ください。

3, 当社カスタマーサポートより、メールにて返品についてのご連絡を差し上げますので、案内に従って、カスタマーサポートからの連絡の翌日から7日以内に、指定の住所へ指定の方法で商品をご返送ください。その際、商品に同梱されている「返品連絡票」に必要事項を記入し、商品と同梱してご返送ください。

※返品期日を過ぎても返品商品の着荷が確認できない場合は、お客様からの返品申請をキャンセルとさせていただきます。万が一、期限内に返送が出来ない場合には、必ず事前にカスタマーサポートまでご連絡をお願いいたします。

※返送先の住所は、返品登録後に配信される【返品申込完了のお知らせ】に記載がございます。

※返品の際は、必ず商品の入っていたパッケージ（袋・箱等）に入れてご返送ください。

※返品時の送料は、お客様のご都合での返品の場合は、お客様のご負担となります。必ず送料元払いで発送してください。送料着払いでご返送された場合は、当社規定の送料を差し引いた金額でご返金いたします。

商品に不良があった場合・ご注文内容と異なる商品が届いた場合は、着払いにてお送りください。

4, 返送品が指定住所に到着し、検品などが完了次第、返金手続きを進めさせて頂き、お客様にご連絡させていただきます。

※お客様のご都合による返品は、返品送料・ご購入時の決済手数料などはすべてお客様のご負担となります。

※返品商品着荷後、当社にてご返品処理が完了するまでに1週間程お時間をいただく場合がございます。また、セール期間中およびゴールデンウィーク、年末年始等は通常よりお時間をいただく場合がございます。予めご了承ください。

<ご注意事項>

・返品された商品に対して付与されたポイントは取り消しとなります。ご購入時にポイントをご利用の場合、返品完了時点で、ご利用されたポイント分をお戻しさせていただきます。

・クーポンやタイムセールなどの割引キャンペーンをご利用のうえ購入いただいた商品を返品される場合、割引金額を差し引き、実際にお支払いをいただいた代金を返金させていただきます。

・ご使用いただいたクーポンを再発行することや、キャンペーンを未使用の状態に戻すことはできませんので、予めご了承ください。

・良品・不良品、使用済み・未使用にかかわらず、事前に返品申請やお問い合わせフォームで当社へご連絡がない場合は、返品の対応をお受けすることが出来かねます。事前にご連絡なくご返送いただいた場合、返金処理を行わず、着払いで商品をお戻しする、もしくは返送された商品を廃棄処分させて頂く場合がございます。予めご了承ください。

・ご返送の際は、紛失などを防ぐ為、必ず配達記録の残る補償付きの運送会社様をご利用してご返送ください。配送伝票の控えは、大切に保管してください。普通郵便およびメール便でのご返送はご遠慮ください。

・ご返送途中での破損や紛失等の事故・トラブルにつきましては、当社では責任を負いかねます。

・複数商品をご購入いただいた場合に一部返品はお受けしておりません。お手数ですが、一度返品していただき、再度商品のご注文をお願いいたします。

- ・一度返品をご依頼された後に、交換のご依頼への変更はできません。
- ・返品・交換に関するお問い合わせは、実店舗にてご購入された場合はご購入いただいた実店舗へ、当サイトでご購入された場合「[お問い合わせフォーム](#)」もしくは電話にてご連絡ください。

<GMO 後払い決済でのご購入の場合>

- ・お客様のご都合による返品は、返品送料・ご購入時の決済手数料のほか、送金手数（税込 660 円）を差し引いた金額でのご返金となります。一度お支払いを完了いただかないと、商品をご返送いただいても返品・返金処理に進めませんので、商品のご返送とともに、お支払いも完了いただけますようお願いいたします。
- ・GMO 後払い決済でのご購入による不良・誤配送による返品で、お客様がお支払い前の場合は、カスタマーサポートにてご請求を取り消します。お支払いはせずに商品をご返送ください。
- お支払い後の場合は、商品のご返送が確認でき次第、返金処理を進めさせていただきます。

○ 交換について

商品に不良があった場合・ご注文内容と異なる商品が届いた場合は、早急に対応させていただきます。

商品到着後 7 日以内に、マイページの「注文履歴」→「注文履歴詳細」ページよりお手続きください。

※マイページでお手続きができない場合やご不明点がある場合は、「[お問い合わせフォーム](#)」よりカスタマーサポートまでご連絡ください。良品の注文商品と交換、交換在庫が品切れの場合は返品・返金のご対応をさせていただきます。また、返送・再送に関わる送料などは、当社が負担いたします。

※セール期間中およびゴールデンウィーク、年末年始等は通常よりお時間をいただく場合がございます。予めご了承ください。

<ご注意事項>

・商品に不良があった場合は、同商品（同カラー・同サイズ）の良品と交換させていただきます。別の商品（カラー・サイズ違い品も含みます）への交換をご希望の場合は、初期不良品の交換の場合であっても、一度商品を返品いただき、改めてご希望の商品をご注文ください。

・ご注文内容と異なる商品が届いた場合は、本来ご注文された商品と交換させていただきます。

・「サイズが合わない」「イメージと違った」「間違って注文してしまった」などのお客様のご都合による交換はお受けしておりません。お手数ですが、一度返品していただき、再度商品のご注文をお願いいたします。

※以下の「返品・交換を承れない商品」を除き、返品が可能です。

○ 返品・交換を承れない商品

次の商品は返品・交換をお受けできません。

- ・「返品不可」の表示を販売時よりお伝えしている商品
- ・事前に返品・交換のお申し出がない商品
- ・商品到着後8日を経過してお申し出をいただいた商品
- ・商品タグ、値札、ラベル等の付属品を破損・汚損・紛失された商品
- ・ご着用・ご使用後もしくはお直しや洗濯・クリーニングがされた商品又は利用者の下で汚損や毀損が生じた商品
- ・ご返送時の商品状態がお届け時と大きく異なる商品（パッケージ・箱・付属品・保証書も含む）
- ・お客様のもとで商品に臭いが付着した商品（ペット・タバコ・香水化粧品など）
- ・お客様のもとで汚れ、キズが生じた商品
- ・靴箱など、商品パッケージに直接配送伝票を貼り付けて返送された商品
- ・お客様のご依頼による名前入れや、特注仕様などの商品
- ・パッケージが商品の一部となっている商品において、パッケージを開封した商品
- ・下着・水着等・化粧品等の衛生商品、福袋などの商品の性質上、返品・交換をお断りしている商品
- ・先行受注・予約商品
- ・当サイト以外でご購入された商品
- ・その他、正当な理由により、当社が返品の受け付けをいたしかねると判断した商品

<ご注意事項>

- ・ご試着いただく場合、必ず下着を着用して行ってください。
- ・靴の試し履きは必ず室内で行ってください。

○ ご返金について

返品やキャンセルが承認された場合、返金のご利用の支払方法に応じて行われます。

返金手続きのタイミングや完了日については、各支払方法の規約に準じます。

また、返金完了までには、支払方法や金融機関の処理状況により、数日～数週間かかる場合がございますので、予めご了承ください。

<支払方法別のご返金方法>

- ・クレジットカード払いの場合

クレジットカード会社を通して決済金額の変更にて対応させていただきます。

ご利用のクレジットカード締め日により当初のご請求が確定していた場合は、一度引き落としとなり、翌月のご利用金額にて相殺またはご返金の対応となりますので、予めご了承ください。

※ご返金方法はカード会社により異なります。クレジットカード会社発行のご利用明細書で金額をご確

確認ください。

※ご返金方法につきましては、お客様のカード情報を含みますので、カード会社の規定に基づき、その後の処理を委ねることになります。ご不明な点がございましたら、ご利用のカード会社までお問い合わせをお願いいたします。また、返金情報の反映にお時間を頂戴する場合がございます。ご了承ください。

・代金引換払い・GMO 後払いの場合

銀行口座への送金・受取りが WEB 上で完結する簡単・安全な送金サービス、【GMO-PG 送金サービス】を通してお客様のご指定銀行口座に返金させていただきます。

返品商品が到着し、当社確認後、1～2 週間ほどでご返金受け取り方法についてのメールをお送りいたします。

メールの記載案内に沿ってお手続きをお願いいたします。

※返品の理由により、振込手数料などをお客様にご負担いただく場合があります。

※GMO-PG 送金サービスは GMO ペイメントゲートウェイ株式会社が提供しているサービスです。

▶GMO-PG 送金サービスについては[こちら](#)

ご返金受け取り方法につきましては<noreply@gmo-pg.com>より送信させていただきますので、迷惑メール対策を行われている場合は、受信設定をお願いいたします。

・Amazon Pay でお支払いの場合

Amazon Pay 登録のクレジットカードを通して決済金額の変更にて対応させていただきます。

※ご返金方法はカード会社により異なります。クレジットカード会社発行のご利用明細書で金額をご確認ください。

※ご注文当初のご請求金額がお引き落としとなった場合には、お客様のカードのご契約情報により、翌月または翌々月でのご返金となります。ご了承ください。※ご返金方法につきましてはお客様のカード情報を含みますので、カード会社の規定に基づきその後の処理を委ねることになります。ご不明な点がございましたら、ご利用のカード会社までお問い合わせをお願いいたします。また、返金情報の反映にお時間を頂戴する場合がございます。ご了承ください。

・楽天ペイでお支払いの場合

楽天ペイ登録のクレジットカードを通して決済金額の変更にて対応させていただきます。

返金タイミングは、楽天ペイおよび各クレジットカード会社へ直接お問い合わせ下さい。

ご不明な点がございましたら、お問い合わせは[こちら](#)をご確認ください。

・PayPay でお支払いの場合

PayPay 株式会社を通して PayPay 残高へ返金処理対応させていただきます。

返金完了時期や日時などについての正確なお日にはご案内出来かねます為、ご了承ください。

※返金が完了いたしましたら、PayPay アプリ内のお取引履歴にてご確認くださいことが可能となります。

・d 払いでお支払いの場合

d 払いサービス経由にて対応させていただきます。

返金完了までの日数や方法、ご不明な点などは、下記ドコモ インフォメーションセンターへお問い合わせください。

受付時間：午前 9：00～午後 7：00（年中無休）

ドコモの携帯電話からの場合：（局番なし）151（通話料無料） ※一般電話などからはご利用いただけません。

他社携帯・一般電話などからの場合：0120-800-000（通話料無料）

・au PAY でお支払いの場合

ご利用いただいた au PAY 残高へのご返金となります。

なお、返金可能期間を超えて、au PAY 残高へのご返金ができない場合につきましては、お客様の銀行口座への銀行振込でのご対応となります。

返金完了までの日数や方法、ご不明な点などは、下記 au サポートへお問い合わせください。

受付時間：午前 9：00～午後 5：00（年中無休）

電話番号：0120-977-964（通話料無料）

・あと払い（ペイディ）でお支払いの場合

商品受取後、お客様のお支払い状況によってご返金方法が異なります。

【お支払いがお済みでない場合】

ご請求が相殺されます。ただし、過去に未払いの請求がある場合、過去の請求から相殺されます。

ご請求金額変更についての詳細は、Paidy アプリや MyPaidy、または Paidy から届く通知等でご確認ください。

【お支払い済みの場合】

お客様の Paidy アカウントにマイナスの金額が計上され、次回以降のご利用分と相殺されます。

現金でのご返金をご希望の場合は、お手数ですが下記 Paidy カスタマーサポートへ直接ご連絡いただき、銀行振込での返金手続きをご依頼ください。

受付時間：平日 午前 10：00～午後 6：00

電話番号：0120-971-918（通話料無料）

ご不明な点がございましたら、お問い合わせは[こちら](#)をご確認ください。

※購入代金お支払いの際の、銀行振込手数料、並びにコンビニ払い手数料はご返金できかねますので、
予めご了承ください。

※当サイトではなく、実店舗にてご購入いただきました商品に関しましては、ご購入いただいた店舗に
お問い合わせください。

○ クーリングオフについて

クーリングオフとは、訪問販売や電話勧誘を対象とした消費者を保護する為の法律ですので、当サイトの
ような通信販売にはクーリングオフは適用されません。ただし、当サイトでは、お客様の利便性を高める
観点から、ご注文完了から1時間以内はキャンセルが行えます。

また、「返品・交換を承れない商品」を除き、お客様都合での返品も可能です。