

【注文に関するお問い合わせ】

Q.注文のキャンセルは出来ますか。

A.商品の性格上、出荷後はお客様のご都合によるキャンセルは原則としてお受け致し兼ねます。

お届けの3営業日前の17時まででしたらキャンセルが可能です。

お電話またはメールにてご連絡ください。

Q.注文数または注文商品を変更したい。

A.お支払い方法が代金引換の場合のみ可能です。

クレジットカード決済、paypay決済のお客様はお手数をおかけしますが、キャンセル後改めてご注文ください。

いずれもお届け日の3営業日前の17時までにご連絡ください。

Q.返品したい。

A.下記をご確認ください。

<https://johnkanaya.jp/?mode=f4#returned>

Q.ラッピング（包装）をしてほしい。

A.エコロジーの観点から弊社は包装紙のご用意がございません。

お箱に直接リボンをかけさせていただきます。（有料オプションとなります）

ショッピングカートに入れる前で、リボンあり/なしを選択してください。

（商品のサイズによっては選択が出来ない場合がございます。）

なお、熨斗とリボンの併用は出来ません。

Q.熨斗をつけてほしい。

A.有料オプションとなります。ショッピングカートに入れる前で、熨斗あり/なしを選択してください。「その他」を選択された方、名入れ希望の方は備考欄に用途や名入れ等ご記入ください。

（商品のサイズによっては対応できかねる場合がございます。）

弊社の熨斗は短冊状となっております。ご了承ください。

なお、熨斗とリボンの併用は出来ません。

Q.手提げ袋は付いていますか。

A.ご注文者様とお届け先が同じ場合、商品に適したサイズのお手提げをご注文頂いた商品と同数、同梱させていただきます。

Q.メッセージカードをつけることは出来ますか。

A.申し訳ございません。メッセージカードはご用意しておりません。

【お届けに関するお問い合わせ】

Q.お届け日時の変更は出来ますか。

A.可能です。

お届け日の3営業日前の17時までにご連絡ください。

Q.何日まで日付指定が出来ますか。

A.注文日より3日後～13日後まで指定が可能です。

13日後より先のお届けを希望の場合は備考欄にご記入ください。

なお、期間限定等の商品によっては対応できかねる場合がございます。ご了承ください。

Q.お届け先の住所を変更したい。

A.お支払い方法が代金引換の場合のみ可能です。

クレジットカード決済、paypay決済のお客様はお手数をおかけしますが、キャンセル後改めてご注文ください。

いずれもお届け日の3営業日前の17時までにご連絡ください。

Q.お届け先に金額はわかる納品書やパンフレットを入れなくてほしい。

A.ご注文者様とお届け先が異なる場合、金額がわかる納品書等は同封しておりません。

【お支払いに関するお問い合わせ】

Q.支払い方法を変更したい。

A.申し訳ございませんが、キャンセル後改めてご注文くださいますようお願い致します。

Q.領収書を発行してもらいたい。

A.クレジットカード決済、paypay決済の方は備考欄にご記入または別途メールにてご連絡ください。

代金引換の方は、お手元に届くお荷物の配送伝票に付いている控えが領収証となります。ご了承ください。

【メールに関するお問い合わせ】

Q.注文確認等のメールが届かない。

A.下記をご確認ください。<https://johnkanaya.jp/?mode=f4#mail>