

## よくある質問 【ご注文の際にお困りの時、ご参考ください】

1.問い合わせ先について	回答
<p>問い合わせ先が知りたい。</p>	<p>クラブ高島ワイナリーのサイトトップ「お問合せ」フォーム、または、以下からお問合せいただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーダイヤル：0120-110-468（営業日の10時～16時）</li> <li>・FAX：0238-40-0333（24時間受信可能）</li> <li>・メールアドレス：club@takahata-winery.jp（24時間受信可能）</li> </ul> <p>※折り返しのご連絡先を必ずお知らせください。</p>
2.会員登録について	回答
<p>・登録の仕方がわからない。</p>	<p>会員登録はクラブ高島ワイナリーのインターネットサイトからのみ可能です。サイトトップページのメニューから「会員登録」をクリックし、必要事項を入力して下さい。</p>
<p>・会員になるとメリットはある？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2回目以降のご注文の際、お客様情報が自動入力されます。</li> <li>・過去のご注文履歴を確認できます。</li> <li>・クレジットカード情報を登録でき、毎回の入力が不要です。</li> </ul>
<p>・IDを変更したい。</p>	<p>IDは変更することができませんのでご了承ください。</p>
<p>・ID、パスワードがわからなくなった。</p>	<p>IDを失念した場合、お問合せフォームまたはお電話にてご連絡ください。</p> <p>パスワードを失念した場合は、弊社でお答えできませんので、お手数ですが新規会員登録をお願いいたします。その際、旧登録情報を消去いたしますので弊社までご連絡ください。</p>
3.ご注文について	回答
<p>・注文確認メールが2回来たが、注文が重複していないか知りたい。</p>	<p>ご注文完了後、ご注文確認メールが自動送信されます。（1回目） 弊社で発送の手配に入る際「ご注文承りましたメール」を送信しております。（2回目）</p> <p>会員登録済みのお客様は、マイページ「注文履歴」から重複していないかを確認することができます。</p>
<p>・注文確認メールが来ない。</p>	<p>マイページの注文履歴をご確認ください。また、メールアドレスが正しく入力されているかをご確認ください。</p> <p>不明な点は直接お問合せください。</p>
<p>・注文が完了したが、追加したい。/削除したい。/数を変更したい。</p>	<p>ご注文内容の変更をご希望の場合、お問合せフォーム、またはお電話にてご連絡ください。</p> <p>内容変更後、「決済金額変更メール」が送信されますので、ご確認ください。</p>
<p>・在庫の確認をしたい。</p>	<p>お問合せください。</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・送料無料対象のはずなのに、反映されていない。</li> </ul>	<p>複数の配送先へお送りの場合、商品ご購入代金合計が 11,000 円（税込）を超えても、送り先一件ごとの商品代金が 11,000 円未満の場合、システム上で自動的に送料が無料にならない場合がございます。</p> <p>受注確認の際、弊社スタッフにて決済金額変更を行いますので、後ほど送信されます「決済金額変更メール」をご確認ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・別の住所に発送したい。</li> </ul>	<p>ご注文情報を入力する際、「商品のお届け」の下に表示されている「配送先」*必須 を、「別住所指定」に選択し、必要事項をご入力ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の別の住所に送ってほしい。</li> </ul>	<p>ご注文情報入力の際、「商品のお届け」「2 か所以上配送の場合」から「配送先を追加」をクリックし、必要事項をご入力ください。</p> <p>1 件入力ごとに「配送先を追加」をクリックすると、追加で配送先を入力できます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレゼントにしたい/ラッピングしてほしい/熨斗をかけてほしい。</li> </ul>	<p>透明のラッピング袋に入れてリボンをお付けする「簡易ラッピング」、「包装」、「熨斗かけ」は無料にて承ります。</p> <p>単品のワインを入れるギフト箱や紙袋は、有料にてご用意しております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人に渡す用に袋が欲しい。</li> </ul>	<p>有料でギフト紙袋をご用意しております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・別の住所に送る場合、金額のわかるものは入れないでほしい。</li> </ul>	<p>基本にご注文者様と配送先が異なる場合、金額がわかるものはお入れしません。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大量に注文したい。</li> </ul>	<p>商品の納期などのご相談をさせていただきますので、お問い合わせください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・領収証が欲しい。</li> </ul>	<p>手書きの領収証を同封、または郵送させていただきますので、お問合せください。その際、宛名と但書きのご指定もお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書払いはできますか？</li> </ul>	<p>後払い（手数料 242 円別途）をご利用ください。</p> <p>税込 55,000 円以上のご注文で請求書払をご希望の場合には、お問い合わせください。</p>
<p><b>4. お支払などについて</b></p>	<p><b>回答</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカード情報を入力している途中で認証コードを求められたがわからない。</li> </ul>	<p>認証コードは、お客様とカード会社間でのみ管理されますので、カード会社に直接お問合せください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・代金引換で注文したが、クレジットカードで払いたい。</li> </ul>	<p>商品お受取の際に、配達ドライバー様へ「クレジットカード払い」とお伝えください。</p>

・注文商品は届いたが後払い振込用紙が入っていなかった。	後払い振込用紙は「商品お届け後」約1週間でご注文者様の住所へ商品とは別に郵送されます。
・後払い振込用紙が届かない。/届いたが紛失してしまった。	商品到着後1週間ほどで別送されますが、それ以降も届かない場合は弊社までお問合せください。 紛失の場合は、振込用紙再発行の手続きのため、お早めに弊社までご連絡ください。
・クレジットカード情報が登録できない。	氏名、カード番号などの情報が正しく入力されているかご確認ください。
・後払いにしたいが使用できない。	「ヤマト後払いサービス」は、お買い上げ金額が税込55,000円までご利用いただけます。 他の通信販売にて同サービスをご利用の場合、月内のご利用金額合計が上限を超えますと、ご利用いただけませんのでご了承ください。ご不明な点はお問合せください。
<b>5.商品のお届けについて</b>	<b>回答</b>
・商品発送のお知らせが来ない。	「発送完了メール」は発送完了後にお客様へ手動で送信しております。未着の場合、お調べいたしますのでお問い合わせください。
・注文した商品はいつ届きますか？/まだ商品が届かないのですが。	「発送完了メール」内の「配送状況」のリンクから、ヤマト運輸追跡サービスにて確認いただけますのでご利用ください。 「発送完了メール」が未着、またはお電話・FAXでご注文の場合、弊社までお問合せください。
・到着した商品の内容が違う/商品が破損していた、等	弊社までご連絡ください。
・到着した商品に不具合が見られるがどうしたらよいか。	弊社までご連絡ください。 弊社にて実物確認のため、ご返送のご協力をお願いいたします。(返送にかかる送料は弊社負担)
<b>6.退会について</b>	<b>回答</b>
・退会したい。	サイト上では退会手続きができませんので、お手数ですが弊社までご連絡ください。
<b>7.その他</b>	<b>回答</b>
・カタログを送ってほしい/カタログは送らないでほしい。	弊社までご連絡ください。 ※カタログ発送のタイミングと、ご連絡受付に行き違いが生じる場合がございますので、その際はご容赦ください。
・配信メールを送ってほしい/送らないでほしい。	マイページより設定変更できます。会員以外のお客様は弊社までご連絡ください。

・ワインについて詳しく教えてほしい。

お気軽にお問合せください。