

ストア運営ガイドライン

ストア運営にあたり、以下の事項を遵守してください。

1. 会員様からの注文が入り次第、すみやかに商品を配送すること。
2. 原則、STOREE SAISON 内での決済以外の方法で、商品の販売、役務の提供にかかる料金を会員様から徴収しないこと。
3. 返品・交換・キャンセル、その他の対応については、以下の対応ルールを最低限の基準として対応すること。

事象発生原因	事象	対応ルール
1. 事象発生原因がストア様にある場合。 ※送料、返送料、その他発生する費用は全てストア様において負担してください。	不良品発生 ①商品欠損／不具合 ②付属品欠損 ③付属品欠品	商品到着日から 14 日以内の申告で、ストア様が不良品と判断した場合は、会員希望に従い、新品と交換または返品の対応を実施してください。 ※14 日経過後はストア様判断とします。
	配送遅延	配送遅延が発生した場合は、速やかにメール等で会員様へ事前連絡をしてください。 上記事前連絡時に会員様によるキャンセル希望があれば、必ず対応をしてください。
	商品調達不可	受注を受けた後に、商品が用意できなくなった場合（生産停止、過剰受注など）、速やかにメール等で会員様へ連絡をし、事務局（STOREE SAISON 出品ストア様窓口）にもご報告ください。 その際にキャンセルの案内をしていただいても問題ありませんが、同意が得られた場合のみキャンセル処理をお願いします。 万が一会員様と連絡がつかない場合、キャンセルの同意が得られない場合はキャンセル処理は行わないでください。 その場合、速やかに事務局（STOREE SAISON 出品ストア様窓口）にご報告ください。
	配送事故 ①商品欠損 ②商品未着	会員様希望に従い、新品と交換または返品対応をしてください。
	到着商品の誤り （注文履歴と相違）	会員様希望に従い、新品と交換または返品対応をしてください。
	商品詳細ページの記載ミス	すみやかに修正のうえ、当社までご連絡ください。

1.事象発生原因がストア様にある場合。 ※送料、返送料、その他発生する費用は全てストア様において負担してください。	リコール	① リコールが確定したら、その旨（消費者庁からの指示含む）を速やかに当社へ報告してください。 ② 原則、会員様へメールにてご連絡をお願いいたします。 ③ 当社判断により、②以上の対応を求める場合もございます。
---	------	---

2.事象発生原因が会員様にある場合。	交換／返品希望の申告（一部も含む）	ストア様にてご判断ください。 ※送料・返送料は会員様・ストア様負担どちらでも可。 ※交換・返品不可の場合は、ストアページおよび商品詳細ページへの記載が必須となります。
	キャンセル希望の申告	ストア様にてご判断ください。（可能な範囲でキャンセル対応をお願いいたします） ※キャンセル不可の場合は、ストアページおよび商品詳細ページへの記載が必須となります。

4. 会員様から問い合わせ（電話やメール）を受信されましたら、原則 2 営業日以内に連絡をしてください。

5. 会員様にメール送信される際は、件名の冒頭に【ストア名 STOREE SAISON 店】と記載してください。

ご不明点がございましたら、

STOREE SAISON 出品ストア様窓口 <storee_mer_support@cs.saisoncard.co.jp>

までご連絡ください。